

Charte de Protection des Données Personnelles des Clients et assimilés

Version V3 - Mise à jour le 25/01/2023

Table des matières

Définitions	2
Préambule	3
Article 1 - Objet	4
1.1 Données collectées par Parcours Vacances	4
1.2 Données collectées par le Vendeur	4
Article 2 - Collecte et traitement des données personnelles	4
2.1 - Collecte des données personnelles par Parcours Vacances	5
2.2 - Collecte des données personnelles par le Vendeur	5
2.3 - Cas spécifique des cookies	5
2.4 - Traitement des données personnelles	6
Article 3 - Protection des données personnelles	6
Article 4 - Exercice des droits des personnes concernées	7
4.1 - Qui peut exercer la demande ?	7
4.2 - Comment exercer la demande ?	7
4.3 - Traitement et suivi de la demande	8
Article 5 - Obligation légale de divulguer les données personnelles	8
Article 6 - Acceptation de la présente Charte	9

Définitions

Dans la présente charte de protection des données personnelles, les termes comportant une majuscule auront la définition suivante :

Client : désigne toute personne physique majeure et légalement responsable, consommateur ou professionnel, qui recherche et/ou consulte des offres de Prestations d'Hébergement sur la Plateforme, et le cas échéant procède à une réservation sur la Plateforme auprès d'un Vendeur.

Vendeur : désigne tout organisme, acteur professionnel du tourisme social en France, qui propose des offres de Prestations d'Hébergement sur la Plateforme. Il est précisé que chaque Vendeur est obligatoirement membre de l'association Parcours, immatriculé au registre du Commerce et des Sociétés, titulaire d'une immatriculation au registre des Opérateurs de voyages et de Séjours et signataire d'un contrat Vendeur avec Parcours Vacances.

Prestations d'Hébergement : désigne les offres de locations saisonnières, prestations d'hébergement, séjours de vacances et forfaits touristiques proposés par le Vendeur sur la Plateforme.

Plateforme : désigne la plateforme technique créée par Parcours Vacances et accessible sur le site www.parcours-vacances.fr (et ses éventuels sous-domaines) permettant la mise en relation entre le Client et le Vendeur pour la consultation et le cas échéant la réservation en ligne par le Client de Prestations d'Hébergement auprès du Vendeur. La Plateforme regroupe l'ensemble des pages web, services et fonctionnalités proposés aux Clients.

Etablissement : désigne toute structure de vacances de type village de vacances, résidence de vacances, résidence de tourisme, hôtel, camping, éventuellement un établissement non classé, commercialisé sur la Plateforme par le Vendeur sous la forme de Prestations d'Hébergement.

Règlement : désigne le règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016, dit Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

Prestataire de Services de Paiement : désigne One Shot Pay, Agent de service de paiement attesté par la société CentralPay, établissement de Monnaie Electronique agréé par l'Autorité de Contrôle Prudentielle et de Résolution (ACPR) sous le numéro 17138. La solution de paiement appartient à Alliance Réseaux, société par action simplifiée, au capital de 557 221,33 euros, dont le siège social est situé 26, rue de Saint Exupéry, 73300 Saint Jean de Maurienne, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés sous le numéro 393 953 278 au RCS de Chambéry.

Service : désigne le Service d'intermédiation proposé par Parcours Vacances au moyen de la Plateforme qui consiste en une mise en relation entre le Client et le Vendeur.

Préambule

Parcours Vacances est une société par actions simplifiée unipersonnelle (SASU) au capital de 185.000 €, propriété de l'association Parcours regroupant 15 acteurs du tourisme social en France. Le siège social de la SASU Parcours Vacances est situé 5 rue Praire, 42000 Saint-Etienne.

Agréments et immatriculations

- SASU enregistrée au RCS de Saint-Etienne sous le n° 851 192 195.
- Immatriculation au registre des Opérateurs de voyages et de séjours n° IM042190006.
- Responsabilité civile professionnelle : MMA IARD sous le n° 127.112.806.
- Garantie financière : Groupama Assurance-Crédit & Caution.
- N° de SIRET : 85119219500010.
- TVA intracommunautaire : FR90 851 192 195.

Parcours Vacances édite et exploite une Plateforme en ligne, accessible à l'adresse suivante www.parcours-vacances.fr (et ses éventuels sous-domaines). Cette Plateforme propose un Service d'intermédiation permettant de mettre en relation des Clients et des Vendeurs.

Pour le Client : la Plateforme agrège une offre de Prestations d'Hébergement importante et variée, facilite sa recherche d'Etablissements et lui offre un moyen de réservation simple, sécurisé et direct auprès du Vendeur. Ce Service d'intermédiation est gratuit pour le Client.

Pour le Vendeur : après souscription au Service d'intermédiation, la Plateforme permet au Vendeur de référencer ses offres de Prestations d'Hébergement, de rentrer en relation avec le Client et de vendre ses Prestations d'Hébergement à prix ferme au moyen d'un paiement sécurisé assuré par son Prestataire de Services de Paiement. En contrepartie de ce service d'intermédiation, le Vendeur accorde un taux de commission raisonné à Parcours Vacances. Parcours Vacances permet ainsi au Vendeur de compléter sa commercialisation en s'appuyant sur une plateforme française implantée à Saint-Etienne, équitable et solidaire puisqu'elle est la « copropriété » de tous les Vendeurs.

En accédant au site internet www.parcours-vacances.fr et/ou en y effectuant une réservation, le Client déclare avoir pris connaissance des CGU Clients et accepter de s'y soumettre sans restriction ni réserve. Par ailleurs, le Client déclare avoir pris connaissance de la présente Charte de protection des données personnelles de Parcours Vacances, en comprendre la portée et les accepter. Les droits et obligations qui découlent de la relation entre Parcours Vacances et le Client sont personnels, incessibles et non transférables.

Parcours Vacances n'est pas :

- Partie aux contrats de Prestations d'Hébergement proposés par les Vendeurs par l'intermédiaire du Service. Chaque vente réalisée par le Vendeur sur la Plateforme est faite dans le cadre de ses propres conditions générales de vente.
- Le Prestataire de Services de Paiement procédant à l'exécution des transactions financières intervenant sur la Plateforme, cette prestation étant exécutée par le Prestataire de Services de Paiement One Shot Pay.

Dans sa démarche de mise en conformité vis-à-vis du Règlement, Parcours Vacances a mis en place les dispositions de la présente Charte de protection des données personnelles des personnes concernées.

Ces dispositions étant susceptibles d'évoluer dans le temps, la présente Charte sera mise à jour afin d'apporter un maximum de transparence sur la gestion des données personnelles par Parcours Vacances. En cas de mise à jour, la version la plus récente de la présente Charte annulera et remplacera immédiatement les versions précédentes.

Article 1 - Objet

Dans le cadre du Service, Parcours Vacances et le Vendeur sont amenés à collecter des données personnelles auprès des personnes concernées qui sont les Clients de la Plateforme (prospects, clients, clients de tour-opérateurs, ayants droit et bénéficiaires de comités sociaux et économiques) et leurs accompagnants, envisageant de réserver ou ayant réservé une Prestation d'Hébergement sur la Plateforme.

1.1 Données collectées par Parcours Vacances

Pour Parcours Vacances, les données des personnes concernées sont nécessaires au traitement des réservations, au paiement de l'acompte des réservations, à l'encaissement des frais de service équitables, à la mise en œuvre des conditions commerciales le liant au Vendeur et à la réalisation d'analyses statistiques.

Les données personnelles recueillies sont destinées aux services internes de Parcours Vacances, responsables du traitement de ces données, et peuvent être communiquées à certains partenaires et sous-traitants dûment mandatés par Parcours Vacances tels que hébergeurs des sites Internet, prestataires de maintenance informatique, Prestataires de Services de paiement et prestataires marketing.

L'éventuel refus du Client ou d'un prospect de communiquer ses données personnelles, ou l'une d'entre elles, peut empêcher Parcours Vacances de traiter les réservations ou les demandes de réservations.

1.2 Données collectées par le Vendeur

Pour le Vendeur, les données des personnes concernées sont nécessaires au traitement des réservations, au paiement du solde des réservations, au suivi des réservations, à l'accueil du Client sur l'Établissement, au règlement sur place de la taxe de séjour, à la gestion du séjour du Client, à la gestion de la relation commerciale avec le Client et à la réalisation d'analyses statistiques.

Les données personnelles recueillies sont destinées aux services internes du Vendeur, responsables du traitement de ces données, et peuvent être communiquées à certains partenaires et sous-traitants dûment mandatés par le Vendeur tels que hébergeurs des sites Internet, prestataires de maintenance informatique, Prestataires de Services de paiement et prestataires marketing.

L'éventuel refus du Client ou d'un prospect de communiquer ses données personnelles, ou l'une d'entre elles, peut empêcher le Vendeur de traiter les réservations ou les demandes de réservations.

Article 2 - Collecte et traitement des données personnelles

Les données personnelles des personnes concernées sont des données collectées par Parcours Vacances et/ou le Vendeur telles que :

- Des données d'identification (nom et prénom du client et des éventuels accompagnants)
- Des données de contact (téléphone, mail, adresse postale)
- Des données nécessaires au bon fonctionnement et à la sécurité de la Plateforme.

Dans certains cas, ces données personnelles peuvent également être communiquées à Parcours Vacances et/ou au Vendeur par un tiers dont les personnes concernées sont les Clients ou les ayants droit.

En nous communiquant ces données personnelles, les personnes concernées ou les tiers s'engagent à ce que ces données soient exactes, véridiques, complètes et à jour. Parcours Vacances ne peut en aucun cas être tenu responsable des erreurs, omissions et imprécisions pouvant être relevées dans les informations fournies.

2.1 - Collecte des données personnelles par Parcours Vacances

Ces données personnelles sont communiquées directement à Parcours Vacances, par les personnes concernées, de l'une ou de plusieurs des manières suivantes :

- En naviguant sur la Plateforme (cookies),
- En complétant le formulaire de réservation ou en faisant une demande de réservation sur la Plateforme, et le cas échéant en effectuant une transaction en ligne,
- En s'abonnant à l'une des newsletters de Parcours Vacances,
- En effectuant une demande via la page « Ecrivez-vous » de la Plateforme,
- En appelant le service d'assistance de la Plateforme par mail, par tchat ou par téléphone.
- En participant à un jeu-concours organisé par Parcours Vacances,
- En se déplaçant physiquement au bureau de Parcours Vacances à Saint-Etienne,
- En rencontrant les salariés de Parcours Vacances lors d'un salon commercial.

2.2 - Collecte des données personnelles par le Vendeur

Ces données personnelles sont communiquées directement au Vendeur, par les personnes concernées, de l'une ou de plusieurs des manières suivantes :

- En complétant le formulaire de réservation ou en faisant une demande de réservation sur la Plateforme, et le cas échéant en effectuant une transaction en ligne.

2.3 - Cas spécifique des cookies

Qu'est-ce qu'un cookie ?

Un cookie est un petit fichier texte qui est transféré sur un ordinateur, smartphone ou tablette par le biais d'un navigateur Internet. Les cookies s'enregistrent sur le disque dur d'un terminal (ordinateur, smartphone ou tablette) durant la visite sur notre site. Les cookies permettent de reconnaître de manière anonyme le visiteur d'un site lors de ses visites suivantes sur notre site.

Les cookies peuvent être temporaires (cookies de session) ou permanents. Les cookies de session sont actifs le temps d'une visite uniquement et supprimés lorsque le navigateur est fermé. Les cookies permanents restent sur le disque dur du terminal lorsque le site est quitté et y demeurent jusqu'à ce qu'ils soient purgés par le navigateur après un certain délai ou supprimé manuellement par l'utilisateur.

Parcours Vacances utilise des cookies de performance analytique pour surveiller la performance de sa Plateforme, par exemple pour déterminer le nombre de fois qu'une page est consultée et le nombre d'utilisateurs uniques sur sa Plateforme. Les services d'analyse Web peuvent être conçus et exploités par des tiers. Les informations fournies par ces cookies s'utilisent pour optimiser l'expérience de l'utilisateur ou pour identifier les parties du site Internet qui peuvent nécessiter des interventions de

maintenance. Les informations sont anonymes et sont uniquement utilisées pour des statistiques d'audience.

Parcours Vacances utilise notamment Google Analytics et Google Tag Manager pour recueillir des informations statistiques sur les visiteurs de la Plateforme grâce à ces cookies. Ces informations peuvent être utilisées par les fournisseurs de ces solutions.

Gérer et désactiver les cookies

La plupart des navigateurs sont paramétrés pour accepter les cookies utilisés sur notre site internet. Vous pouvez toutefois régler ces paramètres afin de désactiver les cookies. Pour cela, se reporter aux explications sur la manière de régler les paramètres des cookies de votre navigateur.

Attention : Lorsque vous désactivez des cookies, tenez compte toutefois du fait que certains éléments graphiques ne s'afficheront peut-être pas correctement ou que vous ne pourrez pas utiliser certaines fonctionnalités (exemples : lire une vidéo ou visualiser une carte).

2.4 - Traitement des données personnelles

Ces données personnelles sont exclusivement traitées par Parcours Vacances dans l'un ou l'autre cas des traitements autorisés ci-dessous :

- Le traitement est nécessaire à l'exécution du Service. Cela concerne les données d'identification du Client pour traiter la réservation, envoyer la notification de réservation, envoyer la notification de paiement de l'acompte, permettre l'encaissement des frais de service équitables et la facturation d'une commission éventuelle auprès du Vendeur.
- Le traitement est nécessaire à la réalisation du service d'assistance de la Plateforme. Cela concerne les données d'identification et de contact du Client pour traiter les éventuelles réclamations concernant le Service.
- Le traitement peut également être réalisé dans l'intérêt légitime de Parcours Vacances. Cela concerne les données d'identification et de contact du Client pour lui envoyer des informations et offres commerciales.

Pour d'autres traitements de données personnelles, tels que certains cookies, Parcours Vacances proposera aux personnes concernées de donner leur consentement, avec possibilité de retirer ultérieurement ce consentement si elles le souhaitent.

Les modalités de traitement des données personnelles par le Vendeur sont consultables sur le site Internet de chaque Vendeur.

Article 3 - Protection des données personnelles

Pour les différents traitements de données personnelles objets de la présente Charte, Parcours Vacances s'engage sur les points ci-dessous :

- L'accès aux données personnelles des Clients est strictement limité aux seuls collaborateurs en charge du traitement et à ceux de ses partenaires, tels que Vendeurs, prestataires de services informatiques, Prestataire de Services de Paiement et prestataires d'hébergement de sites Internet, tous domiciliés en France. En outre, les données de Parcours Vacances et de ses prestataires sont toujours hébergées en France.

- L'accès aux données personnelles des Clients et prospects par le prestataire de services marketing (gestion des newsletters) domicilié hors de l'Union européenne est soumis aux droits à la vie privée et au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) puisqu'il traite des données personnelles de ressortissants européens.
- Les données personnelles des Clients et prospects sont protégées par toutes mesures organisationnelles et techniques appropriées contre l'accès non autorisé, la destruction et l'altération accidentelle ou délictueuse. Cela se traduit notamment par la sécurisation des sites et solutions utilisées (protocole https) ainsi que par des accès soumis à authentification.
- Conformément aux préconisations de la CNIL, les données de carte de paiement relatives aux transactions à distance (numéro de la carte, date d'expiration et cryptogramme visuel) ne sont pas conservées au-delà de la transaction.
- Conformément aux préconisations de la CNIL, les données nécessaires à l'envoi de newsletters à un client ou prospect (prénom, nom, adresse mail) sont détruites si celui-ci ne répond à aucune sollicitation pendant 3 ans (mail non ouvert et/ou non cliqué).

Les données personnelles des personnes concernées restent strictement confidentielles. Parcours Vacances ne pourra en aucun cas les vendre, les céder ou les louer à des tiers.

Article 4 - Exercice des droits des personnes concernées

Les dispositions ci-dessous sont prises par Parcours Vacances dans le but de permettre aux personnes concernées par la présente Charte, conformément au Règlement, d'exercer leurs droits sur leurs données personnelles (droit d'accès, droit de rectification, droit à l'effacement, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité, droit d'opposition).

4.1 - Qui peut exercer la demande ?

Le droit d'accès se limite aux droits de l'individu demandeur dans le respect du droit des tiers. Il est donc impossible pour un citoyen européen de demander l'accès aux données personnelles d'un tiers (conjoint, ami, collègue de travail, etc.) sans en être mandaté par celui-ci.

Dans le cas où la personne concernée donne mandat à un tiers de son choix pour exercer son droit d'accès, celui-ci doit présenter un courrier précisant l'objet du mandat (exercice du droit d'accès), l'identité du mandant (identité du demandeur qui exerce son droit d'accès à ses données personnelles) et du mandataire (son identité). Le tiers doit justifier de son identité et de celle du demandeur.

4.2 - Comment exercer la demande ?

Pour exercer une demande concernant l'un ou l'autre de ses droits, la personne concernée est invitée à s'adresser à Parcours Vacances, responsable des traitements objets de la présente Charte :

- Soit par voie postale à l'adresse :
Parcours Vacances
Droits sur les données personnelles
5 rue Praire - CS 70221
42005 Saint-Etienne Cedex 1
- Soit par courriel à l'adresse :
[donnees-personnelles@\[parcours-vacances.fr\]](mailto:donnees-personnelles@[parcours-vacances.fr]) (supprimer les crochets)

Pour exercer ses droits, la personne concernée doit justifier de son identité. Par principe, cette justification peut intervenir « par tout moyen ». Le contenu de la demande devra donc mentionner son prénom, nom, adresse postale, numéro de téléphone mobile et si possible adresse électronique où la personne concernée pourra être jointe, si nécessaire, notamment dans le but de prouver son identité et de clarifier sa demande.

La demande devra également préciser le ou les droits dont la personne concernée demande l'application.

La justification d'identité n'est pas nécessaire dès lors que l'identité de la personne est suffisamment établie (par exemple : présentation d'un numéro client, éléments permettant d'identifier un client, demande effectuée depuis un espace avec authentification, etc.).

En cas de « doute raisonnable » sur l'identité du demandeur ou de suspicion d'usurpation d'identité, Parcours Vacances demandera à la personne concernée de joindre tout autre document permettant de prouver son identité et, si cela est nécessaire, la photocopie d'une pièce d'identité.

Le niveau des vérifications à effectuer peut varier en fonction de la nature de la demande, de la sensibilité des informations communiquées et du contexte dans lequel la demande est faite.

4.3 - Traitement et suivi de la demande

Parcours Vacances ou l'un de ses prestataires agissant en son nom, accusera réception de la demande, y répondra dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande sauf circonstances particulières (complexité de la demande ou nombre important de demandes) où ce délai pourrait être porté à deux mois.

À moins que la personne concernée ne demande qu'il en soit autrement, la personne exerçant son droit d'accès recevra les informations demandées par voie électronique.

Le droit de désinscription aux newsletters s'exerce de manière simple, autonome et instantanée par les personnes concernées en cliquant sur le lien présent au bas de chaque newsletter.

En outre, en cas de défaillance de Parcours Vacances à répondre au droit d'accès d'une personne concernée, celle-ci peut introduire une réclamation auprès de la CNIL, autorité de contrôle pour la France, par les moyens indiqués à l'URL <https://www.cnil.fr/fr/plaintes>.

Article 5 - Obligation légale de divulguer les données personnelles

Nous révélerons les données personnelles d'un Client, d'un visiteur, d'un contact ou d'un utilisateur sans son autorisation préalable uniquement lorsque nous aurons des raisons de croire que la divulgation de ces informations est requise par la loi. De plus, nous pouvons utiliser toute information sauvegardée sur nos systèmes afin de protéger nos intérêts légaux et de poursuivre et/ou défendre des procédures judiciaires.

Article 6 - Acceptation de la présente Charte

Parcours Vacances suppose que tous les Clients de la Plateforme ainsi que tous les utilisateurs du service d'assistance de la Plateforme aient lu attentivement la présente Charte de Protection des Données Personnelles avant d'accepter le traitement de leurs données personnelles par Parcours Vacances. Veuillez noter que tout consentement est entièrement volontaire. Si quelqu'un n'est pas d'accord avec la présente Charte de Protection des Données Personnelles, il doit s'abstenir d'accepter le traitement des données lors de l'enregistrement. Cependant, le Service fourni par la Plateforme exigeant le traitement de certaines données personnelles, certains services proposés par Parcours Vacances pourraient alors devenir indisponibles. Vous pouvez retirer votre consentement au traitement des données personnelles à tout moment en écrivant à l'adresse email indiquée à l'article 4. Nous nous réservons le droit de modifier notre Charte de Protection des Données Personnelles en cas de nécessité.

La présente Charte de Protection des Données Personnelles fait partie intégrante des Conditions Générales d'Utilisation Clients de Parcours Vacances.