

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

"Panorama Tours » (ci-après dénommé(e) "nous" ou "notre" dans la politique exprimée ci-dessous), est le responsable du traitement des données.

Vous pouvez contacter notre service de protection des données par téléphone : +32 64 21 44 15.

Nous nous engageons à agir de manière responsable lors de la collecte, de l'utilisation et de la protection de vos données à caractère personnel. Nous respectons au plus haut point le respect de votre vie privée et vous incitons donc à lire les explications ci-dessous.

Nous décrivons entre autres :

les types de données à caractère personnel que nous collectons, et leurs finalités.

Ce qui nous autorise à partager des données à caractère personnel avec d'autres organisations.

Comment faire valoir vos droits à l'exactitude, la portabilité et l'oubli de vos données à caractère personnel.

Nous mettons également à votre disposition un paragraphe définissant les termes susceptibles de poser difficulté à la compréhension de notre politique de confidentialité.

Collecte des données à caractère personnel

Nous collectons comme données à caractère personnel :

Lorsque vous vous inscrivez à notre newsletter :

Votre adresse email

Données d'identification

Lorsque vous naviguez sur notre site :

Vos préférences de voyage;

Des informations sur votre comportement de navigation sur nos sites Internet.

Des informations sur les moments où vous cliquez sur l'une de nos publicités, y compris celles publiées sur les sites web d'autres organisations;

Des informations sur votre manière d'accéder à nos services numériques, y compris le système d'exploitation, l'adresse IP, les identifiants en ligne et les détails du navigateur; vos intérêts et vos activités.

Lorsque vous réalisez une demande de devis

Des informations d'identification que vous nous fournissez.

Des informations sur les assurances que vous désirez choisir.

Des informations sur les passagers comme leurs âges et le nombre d'enfants présents.

Des informations sur vos achats, y compris ce que vous désirez acheter, quand vous désirez l'acheter, quel est votre budget.

Des informations sur les moments où vous cliquez sur l'une de nos publicités, y compris celles publiées sur les sites web d'autres organisations;

Des informations sur votre manière d'accéder à nos services numériques, y compris le système d'exploitation, l'adresse IP, les identifiants en ligne et les détails du navigateur;

Vos habitudes de consommation dans les choix que vous effectuerez dans votre demande de devis.

Lorsque vous nous contactez dans le cadre de promotions, de concours ou de renseignement, Il est possible que nous collections :

Les données à caractère personnel que vous fournissez lorsque vous nous contactez, y compris par e-mail, courrier postal et téléphone ou sur les réseaux sociaux, comme votre nom, votre nom d'utilisateur et vos coordonnées;

Des détails d'e-mails et d'autres communications numériques que nous vous avons envoyés et que vous avez ouverts, dont tout lien sur lequel vous avez cliqué;

Votre retour et vos contributions à des enquêtes de satisfaction sur les voyages que vous aurez effectué.

Lorsque vous réalisez un voyage organisé par nos services.

Des informations sur les passagers, des détails sur les passeports et d'autres détails de pièces d'identité;

Des détails d'assurance;

Des données médicales pertinentes et toute demande spéciale, alimentaire, religieuse ou liée à un handicap;

Des informations sur vos achats, y compris ce que vous avez acheté, quand et où vous l'avez acheté, comment vous avez payé et vos informations de crédit ou autres informations de paiement;

Des informations sur les moments où vous cliquez sur l'une de nos publicités, y compris celles publiées sur les sites web d'autres organisations;

Des informations sur votre manière d'accéder à nos services numériques, y compris le système d'exploitation, l'adresse IP, les identifiants en ligne et les détails du navigateur;
vos intérêts et vos activités.

Autres sources de données à caractère personnel

Votre compagnie d'assurances, leurs agents et leur personnel médical peuvent échanger avec nous des données à caractère personnel pertinentes et de données à caractère personnel appartenant à des catégories particulières lorsque nous/ils devons/doivent agir en votre nom, dans l'intérêt d'autres clients ou en cas d'urgence;

Si vous utilisez vos identifiants de réseaux sociaux pour vous connecter à nos plateformes et services en ligne, p. ex. Facebook, Google+ et Twitter, vous acceptez de partager vos détails d'utilisateur avec nous et toute autre information que vous choisissez de partager avec nous;

Données à caractère personnel que vous fournissez à propos d'autres individus

Nous collectons des données à caractère personnel que vous fournissez à propos d'autres individus, comme les personnes de votre réservation;

En fournissant les données à caractère personnel d'autres personnes, vous devez vous assurer qu'elles donnent leur consentement et que vous êtes autorisé à le faire. Vous devriez aussi vous assurer, lorsque c'est le cas, qu'elles comprennent bien comment nous pourrions utiliser leurs données à caractère personnel.

Finalité de notre utilisation de vos données à caractère personnel

Vous procurez produits et services que vous nous commandez

Il est nécessaire pour nous de procéder au traitement de vos données à caractère personnel afin de gérer votre dossier de réservation, de vous procurer les produits et services que vous désirez acheter ainsi que de vous assurer assistance dans le cadre de toute commande ou de tout remboursement que vous pourriez demander.

Gérer et améliorer nos produits et services et la façon dont nous gérons vos données à caractère personnel

Nous utilisons des données à caractère personnel pour gérer et améliorer nos produits et sites web

Nous surveillons l'utilisation de nos services pour nous aider à protéger vos données à caractère personnel, détecter et prévenir les fraudes, les autres délits et l'utilisation abusive de nos services. De cette manière, nous nous assurons que votre utilisation de nos services se fasse en toute sécurité.

Nous pouvons utiliser des données à caractère personnel pour intervenir lors d'accidents ou autres incidents similaires et en assurer la gestion, y compris à des fins médicales et d'assurance.

Personnaliser vos offres

Nous désirons personnaliser les offres et les communications marketing liées à nos produits et ceux de nos partenaires de distribution et ce afin de répondre au mieux à vos besoins.

Dans ce cadre, il se peut que nous utilisions vos données à caractère personnel pour essayer de mieux comprendre quels produits, services et informations vous intéresseraient le plus, nous permettant ainsi de vous communiquer les informations les plus intéressantes possibles pour vous.

En étudiant vos achats, nous serons plus performants afin de vous proposer des offres et services personnalisés.

Dans notre communication avec vous

Pour toujours vous apporter les meilleurs services possibles en tant que client, si vous nous contactez, par exemple par e-mail, courrier postal, téléphone ou au moyen des réseaux sociaux, nous pouvons utiliser vos données à caractère personnel pour répondre à vos demandes.

Nous devons traiter vos données à caractère personnel dans le cadre de la gestion de newsletters auxquelles vous vous seriez inscrits.

Nous pouvons vous inviter à répondre à des enquêtes de satisfaction sur les services que vous nous avez commandés.

Vous pouvez à tout moment vous désinscrire d'une/des newsletter(s) à laquelle / auxquelles vous vous êtes inscrits en cliquant sur le lien de désinscription situé en bas de chacune d'elle ou en contactant notre service de protection des données à caractère personnel.

Nous ne vendons pas vos données à caractère personnel à des tiers.

Communications marketing

En fonction de votre/vos inscription(s) à notre / nos newsletter(s), vous recevrez 2 types de newsletters par e-mail :

Les newsletter de type « informatif »

Les newsletters de type « marketing »

Nous procéderons uniquement à ces envois si vous avez préalablement accepté de recevoir ces communications marketing ou si vous êtes déjà client.

Lorsque vous réservez ou vous inscrivez auprès de nos services, nous vous demanderons si vous aimeriez recevoir des communications marketing.

Vous pouvez à tout moment vous désinscrire d'une/des newsletter(s) à laquelle / auxquelles vous vous êtes inscrits en cliquant sur le lien de désinscription situé en bas de chacune d'elle ou en contactant notre service de protection des données à caractère personnel.

Vous pouvez continuer à recevoir des communications de service de notre part, comme des confirmations de réservations effectuées auprès de notre société et des informations importantes sur l'utilisation de nos produits ou services.

Partage des données à caractère personnel avec des prestataires et des partenaires de distribution

Lorsque vous nous demandez des produits ou services, nous sommes parfois amenés à partager vos données à caractère personnel avec les prestataires des modalités de votre voyage comme les Tours operators, les compagnies aériennes, les hôtels mais aussi les sociétés de transport.

Nous travaillons également en collaborations avec des sous-traitants sélectionnés qui assurent certaines fonctions pour notre compte. Des sociétés s'occupent, par exemple, des services d'infrastructure informatiques, du stockage et des sauvegardes des données, du traitement des paiements et de la livraison des produits et services.

Il est possible que nous partagions des données à caractère personnel dans le cadre juridique, et donc la transmission de données à caractère personnel à des tiers afin de prévenir la fraude et réduire le risque de crédit.

Lorsque nous partageons des données à caractère personnel avec d'autres organisations, nous leur demandons de sécuriser ces données et de ne pas les utiliser pour leurs propres finalités. Ces organisations devront également nous assurer être en ordre avec le règlement GDPR Européen.

Les données à caractère personnel strictement nécessaires pour permettre à nos prestataires et partenaires de distribution de vous/nous fournir leurs services seront les seules à leur être transmises.

PARTAGE DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL AVEC LES AUTORITÉS DE CONTRÔLE

Dans le cadre de votre voyage, une divulgation et le traitement de vos données à caractère personnel sont parfois obligatoires (conformément aux exigences gouvernementales au(x) point(s) de départ et/ou d'arrivée) à des fins d'immigration, de contrôle frontalier, de sécurité et de lutte contre le terrorisme, ou à toutes autres fins jugées appropriées par les autorités.

Certains pays autoriseront uniquement le voyage moyennant des informations préalables sur les passagers. Ces exigences peuvent varier selon votre destination. Nous vous conseillons de les vérifier. Même si elles ne sont pas obligatoires, nous vous apporterons notre assistance lorsque c'est nécessaire.

Nous pouvons partager les données à caractère personnel strictement nécessaires avec d'autres instances publiques si la loi l'exige ou si nous y sommes juridiquement autorisés.

PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL.

Dans le cadre de la gestion de vos données à caractère personnel, nous mettons tout en œuvre pour les protéger en utilisant les politiques de sécurité recommandées par le règlement GDPR.

Il est possible que dans la gestion de vos données à caractère personnel, un stockage ou un traitement ait lieu hors de l'Union Economique Européenne. Dans ce cas nous ne travaillerons qu'avec des sous-traitants qui nous assureront respecter le règlement GDPR.

RÉTENTION DES DONNÉES

Nous conservons les données à caractère personnel qui vous concerne dans le cadre de la gestion de vos commandes et dans le cadre du respect de la législation Belge.(par Exemple : données à caractère financier, comptabilité doivent être conservés au moins 7 ans selon la législation belge)

LIEN VERS LES RÉSEAUX SOCIAUX.

Les réseaux sociaux éventuellement associés à notre site internet ou par lequel vous auriez communiqué avec nous possèdent leurs propres politiques de confidentialité.

Nous vous invitons à les consulter.

PORTABILITÉ ET DROIT À L'EXACTITUDE DE VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ET PLAINTES

Le règlement GDPR vous donne le droit de demander une copie des données à caractère personnel que nous détenons et qui vous concernent, Vous pouvez nous écrire pour demander une copie des données à caractère personnel que nous possédons à votre sujet.

Nous aurons besoin, dans ce cas, d'un maximum d'information qui nous prouve votre identité afin que nous puissions vous les remettre en toute sécurité. Vos données vous seront remises gratuitement tant que cela ne dépasse pas une copie.

Il est important pour nous que les données à caractère personnel que nous détenons à votre égard soient exactes et à jour. Si l'une des informations que nous possédons n'est pas correcte, n'hésitez pas à nous le communiquer.

C'est également votre droit de demander de rectifier ou de supprimer vos données à caractère personnel (droit à l'oubli), refuser leur traitement et, lorsque c'est techniquement possible, demander à ce que les données à caractère personnel fournies soient transmises à une autre organisation.

Nous mettrons à jour ou effacerons vos données, à moins d'être tenus de les conserver à des fins commerciales ou juridiques légitimes.

Vous pouvez aussi nous contacter si vous avez une plainte concernant la façon dont nous collectons, stockons ou utilisons vos données à caractère personnel. Nous mettons tout en œuvre pour résoudre les plaintes mais, si vous n'êtes pas satisfait de notre réaction, vous pouvez déposer une plainte auprès des autorités locales de protection des données (www.privacycommission.be).

Pour nous soumettre une demande ou une plainte, veuillez l'effectuer par écrit à notre service de protection des données (voir références page 1 de ce document)

Dans l'un de ces cas de figure, nous serons en droit de vous demander de prouver votre identité afin d'être sûr de remettre les données à caractère personnel à la bonne personne et en toute sécurité.

BASE LÉGALE DU TRAITEMENT DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Afin de collecter et traiter vos données à caractères personnel, nous devons utiliser une base légale de traitement. Nous effectuerons donc l'une de ces opérations que dans les cas suivants.

Nous avons votre autorisation (consentement);

Exemple: lorsque vous vous inscrivez à une de nos newsletters

Lorsque vous vous inscrivez, vous nous autorisez à traiter vos données à caractère personnel.

Nous avons un contrat ensemble;

Exemple: afin de vous procurer les produits et services que vous demandez

le traitement de vos données à caractère dans le cadre de la gestion de votre réservation, de vous procurer les produits et services que vous désirez acheter et de vous assister dans le cadre d'une commande ou d'un remboursement.

nécessité du respect d'une obligation légale;

Exemple: partage des données à caractère personnel avec les autorités de contrôle

Lorsque vous voyagez, il est parfois nécessaire de communiquer vos données à caractère personnel (conformément aux exigences gouvernementales au(x) point(s) de départ et/ou d'arrivée) à des fins d'immigration, de contrôle frontalier, de sécurité et de lutte contre le terrorisme, ou à toutes autres fins jugées appropriées par les autorités.

L'intérêt vital peut-être invoqué pour vous protéger vous ou d'autres personnes;

Exemple: en cas d'urgence

Votre compagnie d'assurances, leurs agents et leur personnel médical peuvent échanger avec nous des données à caractère personnel pertinentes et des données à caractère personnel de type particulier lorsque nous/ils devons/doivent agir en votre nom, dans l'intérêt d'autres clients ou en cas d'urgence.

Cela relève de l'intérêt public ou nous détenons une autorisation officielle; ou

Exemple: opérations de sécurité

Nous pouvons utiliser des données à caractère personnel pour réagir aux opérations de sécurité, aux accidents ou aux autres incidents similaires et les gérer, y compris à des fins médicales et d'assurance.

Cela relève de nos intérêts légitimes ou de ceux d'un tiers, et ceux-ci ne sont pas annulés par vos intérêts ou droits.

Exemple: afin de personnaliser nos produits en fonction de votre expérience

Il est possible que nous utilisions vos données à caractère personnel afin d'anticiper de nouvelles offres encore plus adéquates à vos envies et vos besoins. Cela nous permet de personnaliser nos communications pour qu'elles soient les plus adaptées et intéressantes possibles pour vous.

Lorsque nous devons traiter des données à caractère personnel de type particulier, par exemple des données de santé pour des raisons médicales, nous le ferons uniquement si une ou plusieurs conditions s'appliquent.

Exemples: nous avons votre consentement explicite; c'est nécessaire pour protéger vos intérêts vitaux ou ceux d'autres personnes et vous n'êtes pas capable physiquement ou légalement de donner votre consentement; c'est nécessaire pour établir, exercer ou défendre des requêtes légales; c'est nécessaire pour des raisons d'intérêt public substantiel.

VERSION DE LA POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

Cette politique de confidentialité peut-être modifiée à tout moment dans le cas de modifications de nos processus de travail, de nouveaux traitements, ou de changements de la législation.

Cette version annule toutes les précédentes.

TERMES NÉCESSAIRES À LA COMPRÉHENSION

Responsable du traitement: le responsable du traitement détermine les finalités et les processus d'utilisation des données à caractère personnel.

Espace économique européen : les États membres de l'UE, la Norvège, l'Islande et le Lichtenstein.

Données à caractère personnel à caractère particulier: ce sont les données appartenant aux types référencés dans le règlement européen GDPR.

Elles concernent :

l'origine raciale ou ethnique ;

des opinions politiques ;

des croyances philosophiques ou religieuses ;

l'affiliation à un syndicat ;

des données génétiques ;

des données biométriques dans le but de l'identification unique d'une personne physique ;

des données de santé ;

des données concernant la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle d'une personne physique.