



Politique de confidentialité des données à caractère personnel des clients/contacts

PREAMBULE

Le Règlement (EU) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement de données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, autrement appelé le Règlement général sur la protection des données (ci-après RGPD) fixe le cadre juridique applicable aux traitements de données à caractère personnel.

Le RGPD renforce les droits et les obligations des responsables de traitements, des sous-traitants, des personnes concernées et des destinataires des données.

Dans le cadre de la réalisation de ses activités, Hautes-Pyrénées Tourisme Environnement (HPTE) est amené à mettre en œuvre et à exploiter des traitements de données à caractère personnel relatifs à ses clients et à ses contacts.

Conformément à la législation en vigueur, HPTE s'engage à assurer la protection, la confidentialité et sécurité des données à caractère personnel de ses clients et de ses contacts.

La présente politique expose la méthode employée par HPTE pour traiter les données à caractère personnel de ses clients et de ses contacts, et pour les informer de leurs droits et de leurs obligations au regard du traitement de ces données.

1. LE TYPE DE DONNEES COLLECTEES

Selon les cas, HPTE peut être amené à traiter les données personnelles suivantes :

- Identification : nom, prénoms, civilité, date de naissance, nationalité, pseudonyme, pseudonyme réseaux sociaux, adresse IP ;
- Coordonnées personnelles et/ou professionnelles : téléphone, adresse postale, adresse mail, fax ;
- Vie personnelle : centres d'intérêt, situation familiale ;
- Données bancaires si nécessaire ;
- Mensurations : taille, poids, pointure si nécessaire ;
- Données sur la santé : handicap, invalidités, personnes cardiaques, régime alimentaire, dans certains cas ;
- Données d'acceptation, données relatives au consentement pour la réception de propositions commerciales, brochures, newsletters.

2. L'ORIGINE DES DONNEES

HPTE collecte les données de ses clients et contacts à partir de :

- Données fournies par les clients et contacts dans le cadre de réservations, de pré-réservations ;
- Formulaires électroniques remplis par les clients et contacts (demande de renseignements, formulaire contact...);
- Inscriptions ou abonnements aux services en ligne d'HPTE (site web, newsletters, réseaux sociaux ...);
- Inscriptions à des événements organisés par HPTE ;
- Listes communiquées par les organisateurs d'événements auxquels participe HPTE ;
- Echanges via le téléphone et les réseaux sociaux ;
- Cessions de fichiers de structures partenaires (Offices de Tourisme, Comité Régional du Tourisme...).
- Données issues des campagnes de sponsorship web et réseaux sociaux.

3. LES FINALITES DU TRAITEMENT DES DONNEES

HPTE traite les données personnelles pour les finalités suivantes :

- Réponse aux demandes des clients et des contacts ;
- Gestion de la relation client (renseignements, proposition, devis, facturation) ;
- Proposition de séjours touristiques ;
- Gestion des événements ;
- Envoi des newsletters ;
- Réalisation d'enquêtes ;
- Réalisation de statistiques ;
- Amélioration des services ;
- Réponse aux obligations administratives.

4. LA DUREE DE CONSERVATION DES DONNEES

Les données sont conservées pour la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités ci-dessus. L'absence d'interaction entre HPTE et un client ou un contact durant une période de 60 mois, entraîne la suppression de ses informations personnelles. Néanmoins, certaines données peuvent être conservées afin de répondre à des obligations légales.

5. LES DESTINATAIRES DES DONNEES

Les données collectées ne sont accessibles qu'à des destinataires internes ou externes autorisés.

- **Destinataires internes :**
 - L'ensemble des collaborateurs d'HPTE
 - Les stagiaires

Tous les salariés d'HPTE sont soumis à une obligation de confidentialité.

- **Destinataires externes :**
 - Les prestataires informatiques ;
 - Les prestataires touristiques concernés par les réservations (hébergeurs, prestataires d'activités, loueurs de ski ...);
 - Les centres de paiement utilisés par HPTE (règlement des factures) ;
 - Les partenaires d'HPTE qui enregistrent les réservations (certains Offices de Tourisme, Pic du Midi...).

6. LE DROIT D'ACCES AUX DONNEES

Les clients et contacts disposent d'un droit d'accès aux données les concernant, ce dernier étant conditionné au respect des règles suivantes :

- la demande émane de la personne elle-même et est accompagnée d'une copie d'un titre d'identité, à jour ;
- la demande doit être formulée par écrit à l'adresse suivante : Hautes-Pyrénées Tourisme Environnement, 11 rue Gaston Manent, 65950 Tarbes Cedex 9 ou à l'adresse e-mail : rgpd.hpte@ha-py.fr

Les clients et contacts sont informés de leur droit de demander une copie de leurs données à caractère personnel faisant l'objet du traitement auprès de HPTE. Toutefois, en cas de demande de copie supplémentaire, HPTE pourra exiger la prise en charge financière de ce coût par les clients et contacts.

Si les clients et contacts présentent leur demande de copie des données par voie électronique, les informations demandées leur seront fournies sous une forme électronique d'usage courant, sauf demande contraire.

Les clients et contacts sont informés que ce droit d'accès ne peut porter sur des informations ou données confidentielles ou encore pour lesquelles la loi n'autorise pas la communication.

Le droit d'accès ne doit pas être exercé de manière abusive c'est-à-dire réalisé de manière régulière dans le seul but de déstabiliser la structure.

7. LA MISE A JOUR ET LA RECTIFICATION DES DONNEES

L'exercice de ce droit s'exerce auprès de l'interlocuteur habituel, à défaut auprès du service Pôle qualité de l'Offre de HPTE.

Afin de permettre une mise à jour régulière des données à caractère personnel collectées, HPTE pourra solliciter les clients et contacts qui auront la possibilité de satisfaire à ses demandes.

HPTE ne pourra se voir reprocher une absence de mise à jour si le client ou le contact n'actualise pas ses données.

8. LE DROIT A L'EFFACEMENT

Le droit à l'effacement des clients et contacts ne sera pas applicable dans les cas où le traitement est mis en œuvre pour répondre à une obligation légale.

En dehors de cette situation, les clients et contacts pourront demander l'effacement de leurs données dans les cas suivants :

- lorsque les données à caractère personnel ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées d'une autre manière ;
- lorsque la personne concernée retire le consentement sur lequel est fondé le traitement et qu'il n'existe pas d'autre fondement juridique au traitement ;

- lorsque la personne concernée s'oppose à un traitement nécessaire aux fins des intérêts légitimes poursuivis par HPTE et qu'il n'existe pas de motif légitime impérieux pour le traitement ;
- lorsque la personne concernée s'oppose à un traitement de ses données à caractère personnel à des fins de prospection, y compris au profilage ;
- lorsque les données à caractère personnel ont fait l'objet d'un traitement illicite.

9. LE DROIT A LA LIMITATION

Les clients et contacts sont informés que ce droit n'a pas vocation à s'appliquer dans la mesure où le traitement opéré par HPTE est licite et que toutes les données à caractère personnel collectées sont nécessaires à l'exécution du contrat commercial.

10. LE DROIT A LA PORTABILITE

HPTE fait droit à la portabilité des données dans le cas particulier des données communiquées par les clients ou les contacts eux-mêmes, sur des services proposés par HPTE et pour les finalités reposant sur le seul consentement des personnes. Dans ce cas les données seront communiquées dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par une machine.

11. LE DROIT POST MORTEM

Les clients et contacts sont informés qu'ils disposent du droit de formuler des directives concernant la conservation, l'effacement et la communication de leurs données post-mortem. La communication de directives spécifiques post-mortem et l'exercice de leurs droits s'effectuent par courrier électronique à l'adresse : rgpd.hpte@ha-py.fr ou par courrier postal à l'adresse suivante : Hautes-Pyrénées Tourisme Environnement, 11 rue Gaston Manent, 65950 Tarbes Cedex 9 accompagné d'une copie signée d'un titre d'identité.

12. JUSTIFICATION

Pour l'ensemble des droits mentionnés dont bénéficie le client ou le contact et conformément à la législation sur la protection des données à caractère personnel, les clients et contacts sont informés qu'il s'agit de droits de nature individuelle qui ne peuvent être exercés que par la personne concernée relativement à ses propres informations. Pour satisfaire à cette obligation, HPTE vérifiera l'identité de la personne concernée.

13. LA SOUS-TRAITANCE

HPTE informe ses clients et contacts qu'il pourra faire intervenir tout sous-traitant de son choix dans le cadre du traitement de leurs données à caractère personnel.

Dans ce cas, HPTE s'assure du respect par le sous-traitant de ses obligations en vertu du RGPD.

HPTE s'engage à signer avec tous ses sous-traitants un contrat écrit et impose aux sous-traitants les mêmes obligations en matière de protection des données que lui.

14. LA SECURITE MISE EN PLACE POUR PROTEGER LES DONNEES

Il appartient à HPTE de définir et de mettre en œuvre les mesures techniques de sécurité, physique ou logique, qu'il estime appropriées pour lutter contre la destruction, la perte, l'altération ou la divulgation non autorisée des données de manière accidentelle ou illicite.

Parmi ces mesures figurent principalement :

- l'utilisation de mesures de sécurité pour l'accès aux locaux (fermeture des bureaux, badges, etc.) ;
- la sécurité de l'accès aux postes informatiques (login et password) ;
- la gestion des habilitations pour l'accès aux données (spécificités pour chaque service) ;
- la mise en place d'antivirus ;
- les systèmes anti spam ;
- les systèmes de filtrage pour la navigation internet ;
- les systèmes anti-intrusion ;
- l'enregistrement des données du serveur tous les soirs.

Pour ce faire, HPTE peut se faire assister de tout tiers de son choix pour procéder, aux fréquences qu'il estimera nécessaires, à des audits de vulnérabilité ou des tests d'intrusion.

En tout état de cause, HPTE s'engage, en cas de changement des moyens visant à assurer la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel, à les remplacer par des moyens d'une performance supérieure. Aucune évolution ne pourra conduire à une régression du niveau de sécurité.

En cas de sous-traitance d'une partie ou de la totalité d'un traitement de données à caractère personnel, HPTE s'engage à imposer contractuellement à ses sous-traitants des garanties de sécurité par le biais de mesures techniques de protection de ces données et les moyens humains appropriés.

15. VIOLATION DES DONNEES

En cas de violation de données à caractère personnel, HPTE s'engage à le notifier à la CNIL dans les conditions prescrites par le RGPD.

Si ladite violation fait porter un risque élevé pour les clients et contacts et que les données n'ont pas été protégées, le Hautes-Pyrénées Tourisme Environnement s'engage à :

- avertir les clients et contacts concernés
- communiquer aux clients et contacts concernés les informations et recommandations nécessaires.

16. DROIT D'INTRODUIRE UNE RECLAMATION AUPRES DE LA CNIL

Les clients et contacts concernés par le traitement de leurs données à caractère personnel sont informés de leur droit d'introduire une plainte auprès d'une autorité de contrôle, à savoir la CNIL en France, s'ils estiment que le traitement de données à caractère personnel les concernant n'est pas conforme à la réglementation européenne de protection des données, à l'adresse suivante :

CNIL – Service des plaintes
3, place de Fontenoy – TSA 80715 – 75334 PARIS CEDEX 07
Tél : 01 53 73 22 22

17. ÉVOLUTION

La présente politique peut être modifiée ou aménagée à tout moment en cas d'évolution légale, jurisprudentielle, des décisions et recommandations de la CNIL ou des usages.

Toute nouvelle version de la présente politique sera portée à la connaissance des clients et contacts par tout moyen choisi par HPTE y compris la voie électronique (diffusion par courrier électronique ou en ligne).

18. POUR PLUS D'INFORMATIONS

Pour toutes informations complémentaires, les clients et contacts peuvent contacter HPTE à l'adresse électronique suivante : rgpd.hpte@ha-py.fr

Pour toute autre information plus générale sur la protection des données personnelles, les clients et contacts peuvent consulter le site de la CNIL www.cnil.fr.