POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNEES

Lors de votre navigation sur notre site https://www.enviedescales.com/ et de l'utilisation de nos services pour la réservation d'un séjour ou tout autre produit présent sur notre site internet, des données personnelles vous concernant sont collectées et traitées par nos services et nos prestataires.
La présente politique de protection des données a pour objet de vous informer sur la façon dont nous collectons et traitons vos données à caractère personnel, lorsque vous utilisez notre site internet.
Nous nous engageons à être transparents au sujet de nos pratiques de confidentialité, y compris la manière dont nous traitons vos informations à caractère personnel.

La présente politique vous permettra de déterminer :

1. Qui est le responsable de traitement ?
2. Quelles données personnelles collectons-nous ?
3. Pourquoi collectons-nous vos données et sur quelle base juridique ?
4. A qui sont communiquées vos données personnelles ?
5. Combien de temps conservons-nous vos données ?
6. Quelles sont vos droits concernant la protection des données (articles 15 à 22 du RGPD) ?
7. Qu'est qu'un cookie ? Comment utilisons-nous les cookies sur notre site ?
8. Modification de notre Politique de vie privée

1. QUI EST LE RESPONSABLE DE TRAITEMENT ?

Le responsable de traitement est la personne qui détermine les finalités et les moyens d'un traitement, c'est-à-dire l'objectif et la façon de le réaliser.

Le Responsable de traitement pour le présent site internet est la société MLG VOYAGES, immatriculée au registre des sociétés de Lorient, sous le numéro 828 062 083 00013 dont le siège social est situé au 25 rue sombreuil 56400 Auray.

2. QUELLES DONNEES PERSONNELLES COLLECTONS-NOUS ?

La donnée à caractère personnelle se définit comme toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable pouvant être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification ou des données de localisation et ce, au sens de l'article 4 du Règlement européen 2016/679 adopté par le Parlement européen et le Conseil le 27 avril 2016, applicable depuis le 25 mai 2018 transposé en droit français par la loi « Informatique et Liberté ».

a) Quelles sont les données personnes que nous traitons vous concernant

Nous collectons et traitons :

- Les données personnelles que vous avez renseignées lors d'une réservation notamment email, nom, prénom, adresse, email, numéro de téléphone, votre civilité ; votre moyen de paiement etc ;
- Les informations relatives à votre réservation (séjour réservé, numéro de réservation, etc.) ;
- Les informations relatives à vos moyens de paiement (numéro de carte bancaire, date de fin de validité de la carte bancaire, cryptogramme visuel). Seul notre prestataire de paiement sécurisé a accès au cryptogramme visuel. Les données bancaires saisies sont cryptées en protocole SSL avec

une certification GlobalSign ;

- Les informations que vous nous transmettez lorsque vous contactez le service-client soit par email, soit par la plateforme téléphonique (contenu des échanges, nature de la réclamation, etc.) ;
- Les données de connexion et de navigation (adresse IP, la valeur en euros et la composition de votre panier, les produits et pages que vous avez consultés ou recherchés, l'URL de la page de destination et l'URL du site Web à partir duquel vous êtes arrivé) ;
- Les données relatives à la consultation des emails que nous vous adressons à des fins statistiques et de prospection commerciale ;
- Les informations que vous renseignez lorsque vous laissez un avis ;
- Les informations sur nos publicités que vous consultez ;
- Les informations que vous renseignez lors de votre participation à des opérations promotionnelles, sondages et enquêtes, jeux concours ou événements que nous organisons.

3. POURQUOI COLLECTONS-NOUS VOS DONNEES A CARACTERE PERSONNEL ET SUR QUELLE BASE JURIDIQUE ?

Finalités	Fondements légaux
Accès et navigation sur le site internet	Exécution du contrat
Gestion de votre réservation service-client, service après-vente (SAV), etc.)	Exécution du contrat
Paiement en une ou plusieurs fois	Exécution du contrat
Sauvegarder les informations de votre moyen de paiement (à l'exclusion du cryptogramme)	Jusqu'au complet paiement du prix et en cas de modification de la prestation en cours de séjour
Détecter, prévenir et lutter contre les activités frauduleuses et illégales	Intérêt légitime
Enregistrement des échanges entre le client et le service client, par email ou téléphone pour l'amélioration de nos Services, la formation de nos équipes et la gestion de la relation client et prospect	Intérêt légitime
Gestion de la relation client via les réseaux sociaux	Intérêt légitime
Analyse de votre navigation pour l'amélioration de nos services	Intérêt légitime
Réaliser des études statistiques sur l'utilisation de notre site et de nos services	Intérêt légitime
Recueil et gestion des avis sur les hôtels, séjours, nos Services et sur la performance du service client	Intérêt légitime
Réaliser des sondages et des enquêtes pour l'amélioration de nos Services	Recueil du consentement

a) **<u>L'exécution des prestations contenues dans votre contrat de voyage</u>**

Vos données à caractère personnel sont collectées pour la bonne exécution des prestations contenues dans votre contrat de voyage et notamment la gestion de votre réservation, la perception de vos paiements, le suivi de votre réservation et toute réclamation formulée auprès de notre service avant-voyage ou service-client.

Nous vous indiquons que les données à caractère personnel collectées auprès de vous dans le cadre de votre contrat de voyage sont strictement nécessaires à la bonne exécution de celui-ci.

Par ailleurs, afin de vous fournir ces prestations, nous sommes amenés à communiquer vos données personnelles aux prestataires (compagnies aériennes, hôteliers, transféristes…) en charge de fournir lesdites prestations.

Ces prestataires ne peuvent utiliser vos données personnelles à des fins autres que la bonne exécution des prestations et devront les traiter dans le plus strict respect de la législation en vigueur.

Enfin, ces derniers sont susceptibles de prendre directement contact avec vous pour obtenir des informations complémentaires, et ce conformément à leur politique de confidentialité.

b) **<u>Dans le cadre de notre programme de fidélisation et des « Bons plans » de nos marques et à des fins de prospection commerciale</u>**

Lors de votre visite sur notre site ou lors de votre réservation si vous avez coché la case « Je souhaite recevoir gratuitement vos bons plans» ou que vous avez adhéré à notre newsletter, vous avez consentis expressément à transmettre vos données à caractère personnelles et plus précisément votre adresse email aux fins de les recevoir.
Nous vous indiquons que cela concerne nos marques suivantes :

À tout moment, vous avez la possibilité de vous opposer aux communications commerciales en cliquant sur le lien de désinscription ou en suivant la procédure mentionnée dans ces communications mais également en adressant un mail à contact@enviedevoyages.com.

Enfin, si vous ne souhaitez pas faire l'objet d'une prospection commerciale par voie téléphonique, vous pouvez gratuitement vous inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique sur www.bloctel.gouv.

c) La participation aux Jeux-concours

En participant à nos Jeux-concours vous nous communiquez un certain nombre d'informations essentielles pour la prise en compte de votre participation mais également pour la remise de votre lot.

Il est précisé que lorsque nous collectons le numéro de téléphone, celui-ci ne sera pas utilisé à des fins de démarchages téléphoniques mais uniquement pour contacter les gagnants des Jeux-concours.

d) Aux fins de sondages et profilage

Dès votre retour de voyage, vous recevrez par email notre questionnaire de satisfaction comportant des données personnelles. Il sera ensuite analysé par notre cellule qualité. Tous les éléments du séjour seront étudiés : infrastructures de l'hôtel, confort des chambres, restauration, propreté, accueil à l'aéroport, qualité du conseiller voyage. Ces informations nous permettront d'améliorer la qualité des prestations avec nos partenaires et les séjours de nos futurs clients. Vous êtes en droit de refuser d'y répondre.

e) Sur demande des autorités compétentes ou pour défendre nos droits

Sur demande expresse des autorités compétentes nous sommes amenés à transmettre vos données personnelles dans le cadre de la poursuite d'agissements délictueux ou dans des cas requis par les lois et règlements en vigueur.

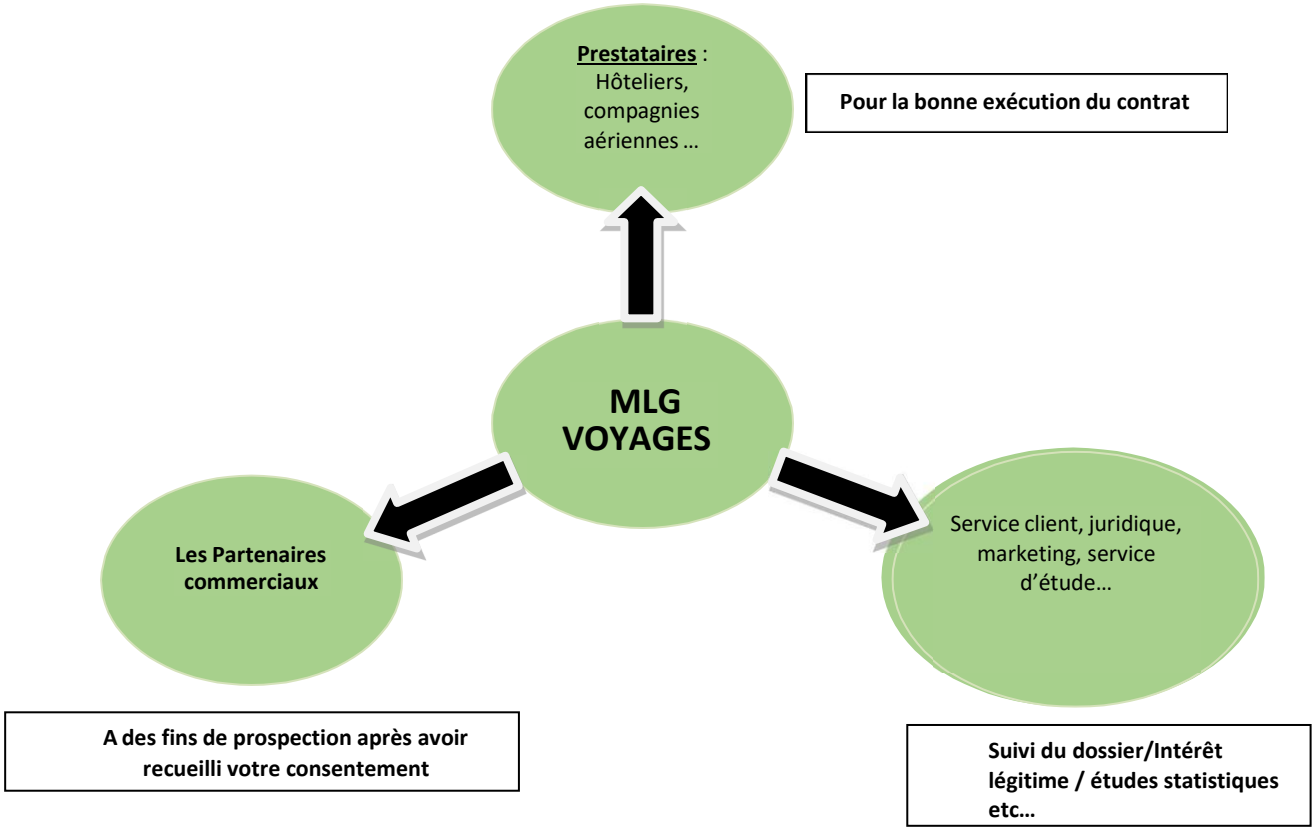
f) Optimiser le site et améliorer la qualité de nos services

Notre intérêt légitime consiste à assurer la sécurité de notre site et pouvoir comprendre les besoins, les attentes et le niveau de satisfaction des utilisateurs, pour améliorer ainsi les prestations proposées. Toutes ces actions sont réalisées dans le but d'améliorer le niveau de satisfaction du client.

4. A QUI SONT COMMUNIQUEES VOS DONNEES PERSONNELLES ?

a) Les différents acteurs

La société MLG VOYAGES communique vos données personnelles à différents acteurs, comme précisé ci-dessous.



b) Le transfert de vos données personnelles

Certaines opérations de traitement confiées à nos sous-traitants ou partenaires peuvent être réalisées en dehors de l'Union Européenne, notamment si votre forfait-séjour se déroule dans un tel pays qui n'offre pas un niveau de protection équivalent. A cet effet, il est signé avec eux des accords (tel que les clauses contractuelles types) afin de s'assurer que les transferts de vos données personnelles sont opérés en toute sécurité.

5. COMBIEN DE TEMPS CONSERVONS-NOUS VOS DONNEES ?

La conservation de vos données se fait d'abord dans notre base active. Cela signifie que les données sont accessibles par les services de MLG Voyages en charge des dossiers clients et des affaires courantes en général.

La durée de conservation de vos données à caractère personnelles varie en fonction de la finalité pour lesquelles elles sont traitées.

Les durées de conservation dans notre base active sont les suivantes :

FINALITE	DUREE DE CONSERVATION
Bonne exécution du contrat	**5 ans maximum** après la fin de la relation contractuelle ou du dernier contact avec nos services (par exemple en cas de réclamation auprès de notre service client)
Envoi de newsletter	**Jusqu'au désabonnement** du client.
Prospection commerciale	**5 ans maximum** à compter du dernier contact entrant (par exemple la dernière fois où vous avez cliqué sur un lien hypertexte dans un de nos emails)
Enregistrement téléphonique	**60 jours maximum**
Carte bancaire	Jusqu'au complet paiement du prix et la fin de la prestation
Pièce d'identité en cas d'exercice des droits	**12 mois maximum** à compter de l'exercice de vos droits

A l'issue de ces délais, vos données personnelles sont **archivées** pour une durée supplémentaire dans notre **base d'archivage intermédiaire**.

L'archivage intermédiaire signifie que les données ne sont consultables que de manière ponctuelle et motivée uniquement par la direction de MLG Voyages, dument habilités, pour **une durée de 5 ans à titre de preuve en cas de litige** et pour **une durée de 10 ans pour nos obligations légales et fiscales** de conservation.

Passés ces délais, vos données personnelles sont alors **anonymisées ou supprimées** définitivement de nos bases.

6. QUELLES SONT VOS DROITS CONCERNANT LA PROTECTION DES DONNEES ?

Conformément aux articles 15 à 22 du Règlement européen 2016/679, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de portabilité et d'opposition sur vos données personnelles.

Vous disposez également du droit de définir des directives concernant le sort de vos données.

Pour exercer vos droits ou formuler toute réclamation, vous pouvez vous adresser à l'adresse suivante : MLG Voyages – 25 rue sombreuil –56400 Auray ou par email à contact@enviedevoyages.com.

Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle, en particulier dans l'État membre dans lequel se trouve votre résidence habituelle, votre lieu de travail ou le lieu où la violation aurait été commise.

Si vous considérez que le traitement de vos données à caractère personnel constitue une violation à la règlementation applicable, vous pouvez, à tout moment, porter une plainte directement auprès de la CNIL, https://www.cnil.fr/fr/plaintes.

7. QU'EST QU'UN COOKIE ? COMMENT UTILISONS-NOUS LES COOKIES SUR NOTRE SITE ?

Un cookie (ou autre traceur) est un fichier texte stocké sur le disque dur de votre terminal (ordinateur, tablette, mobile) par le biais de votre logiciel de navigation à l'occasion de la consultation d'un service en ligne.

Les cookies enregistrés par nous ou par des tiers lorsque vous visitez notre site ou nos Applications ne vous reconnaissent pas personnellement en tant qu'individu, mais reconnaissent seulement l'appareil que vous êtes en train d'utiliser. Les cookies ne stockent aucune donnée personnelle sensible ou directement identifiante mais donnent simplement une information sur votre navigation de façon à ce que votre terminal puisse être reconnu plus tard.

Les cookies ne causent aucun dommage à votre appareil, mais permettent par exemple de retrouver plus facilement vos préférences, de pré-remplir certains champs et d'adapter le contenu de nos services.

Vous seul(e) choisissez si vous souhaitez avoir des cookies enregistrés sur votre appareil et vous pouvez facilement contrôler l'enregistrement des cookies.

7.1 Il existe différents émetteurs de cookies :

Les cookies Envie d'Escales
Il s'agit des cookies déposés par Envie d'Escales sur votre terminal pour les besoins de la navigation sur notre site internet, l'optimisation et la personnalisation de nos services sur le site.

Les cookies tiers
Le cookie tiers désigne un cookie qui n'est pas déposé par Envie d'Escales, mais par un tiers. C'est un fichier déposé par des sociétés tierces (par exemples régies publicitaires ou par des partenaires) permettant d'identifier vos centres d'intérêts au travers des produits achetés ou consultés sur notre site ou en dehorsde notre site. Il est précisé que nous n'avons pas la maîtrise des cookies déposés par les régies publicitaires qui agissent pour leur propre compte. Nous veillons à ce que les sociétés partenaires, agissant en qualité de responsables de traitement, traitent les informations collectées sur les sites de MLG Voyages exclusivement pour les besoins de notre société et conformément à nos instructions, dans le respect de la loi « *Informatique et Libertés* » du 6 janvier 1978 modifiée et s'engagent à mettre en œuvre des mesures appropriées de sécurisation et de protection de la confidentialité des données.

7.2 Il existe différents types de cookies :

Les cookies fonctionnels
Il s'agit des cookies nécessaires au fonctionnement de notre site. Ils vous permettent d'utiliser les principales fonctionnalités de notre site (par exemple l'accès à votre compte). Sans ces cookies, vous ne pourrez pas utiliser notre site normalement. Il s'agit de cookies déposés par Envie d'Escales qui ne concernent que le fonctionnement de notre site. Ces cookies ne stockent aucune information d'identification personnelle.

Les cookies analytiques
Il s'agit des cookies qui nous permettent de connaître l'utilisation et les performances de notre site et d'en améliorer le fonctionnement (par exemple, les pages le plus souvent consultées ou recherches des internautes dans le moteur).

Si vous êtes abonné(e) à notre newsletter, ces cookies peuvent également être utilisés pour évaluer les performances de nos emailings, dans le but de vous envoyer des offres davantage personnalisées. Vous pouvez à tout moment vous désabonner via des liens présents en haut et en bas de nos emailings.
Il s'agit principalement de cookies d'Envie d'Escales.

Les cookies publicitaires
Il s'agit des cookies utilisés pour vous présenter des publicités ou vous adresser des informations adaptées à vos centres d'intérêts sur notre site ou en dehors de notre site lors de votre navigation sur Internet. Ils sont notamment utilisés pour limiter le nombre de fois où vous voyez une publicité et aider à mesurer l'efficacité d'une campagne publicitaire. Si vous n'autorisez pas ces cookies, votre publicité sera moins ciblée.
Ces cookies dépendent principalement des régies publicitaires.

Les cookies réseaux
Ces cookies sont activés par les services proposés sur les réseaux sociaux que nous avons ajoutés sur notre site afin de vous donner la possibilité de partager notre contenu avec votre réseau et vos connaissances. Ils nous permettent également de suivre votre navigation sur d'autres sites internet et d'établir un profil de vos intérêts. Cela peut avoir un impact sur le contenu et les messages affichés sur les autres sites Internet que vous consultez. Si vous n'autorisez pas ces cookies, il se peut que vous ne puissiez pas utiliser ou visualiser ces outils de partage.

7.3 Accepter, refuser, supprimer ou paramétrer les cookies

Nous attirons néanmoins votre attention sur le fait qu'en refusant certains cookies, vous pourrez avoir des difficultés à naviguer sur notre site internet et serez dans l'impossibilité de bénéficier de l'ensemble de nos services.

Vous disposez de différents moyens pour gérer les cookies.

Le paramétrage de votre navigateur internet :

Vous pouvez à tout moment configurer votre navigateur de manière à ce que des cookies soient enregistrés dans votre terminal (opt-in) ou, au contraire, qu'ils soient rejetés (opt-out). Certains navigateurs vous permettent de définir des règles pour gérer les cookies site par site.

Pour la gestion des cookies, la configuration de chaque navigateur est différente. Elle est décrite dans le menu d'aide de votre navigateur, qui vous permettra de savoir de quelle manière modifier vos souhaits :

Internet Explorer https://privacy.microsoft.com/fr-fr/privacystatement

Safari https://www.apple.com/legal/privacy/fr-ww/

Chrome https://support.google.com/chrome/answer/95647?hl=fr&hlrm=fr

Firefox https://support.mozilla.org/fr/kb/protection-renforcee-contre-pistage-firefox- ordinateur?redirectlocale=fr&redirectslug=activer-desactiver-cookies-preferences

Opera https://www.opera.com/fr/privacy

Par ailleurs, la procédure pour désactiver le ciblage publicitaire de vos appareils mobiles est la suivante :
- sur iOS, rendez-vous sur les réglages de confidentialité, accédez à l'option « publicité » et activez le "suivi publicitaire limité"
- sur Android, rendez-vous dans l'application "paramètres Google", activez l'option « désactiver les annonces par centre d'intérêt » et "réinitialiser l'identifiant publicitaire".

- Plus d'information sur les cookies

  Sur le site de la CNIL : http://www.cnil.fr/vos-droits/vos-traces/les-cookies/.

8. MODIFICATION DE NOTRE POLITIQUE VIE PRIVEE

Nous vous informons que la société MLG Voyages peut mettre à jour la présente Politique de vie privée et ce, afin de se conformer aux évolutions du droit européen et du droit français.
Si nous pensons que les modifications sont importantes, nous vous informerons en publiant les modifications via le site internet, en vous envoyant un courrier électronique ou un message sur les modifications et/ou en publiant une mise à jour dans les notes de version sur la plateforme de l'Application. Nous vous encourageons à vérifier régulièrement et à consulter les mises à jour.

Date de dernière mise à jour : le 10 aout 2023