

## CHARTRE DE PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

La société Club Med SAS, immatriculée sous le n°572 185 684 RCS Paris, ainsi que ses filiales (ci-après le « **Club Med** » ou « nous »), attachent une grande importance à la protection de vos données personnelles et veillent attentivement au respect des dispositions protectrices relatives à la vie privée et au traitement des données personnelles, en particulier le Règlement Européen 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 (Règlement UE 2016/679 du 26 avril 2016), la loi du 6 janvier 1978 dite "Informatique et libertés" modifiée (ci-après la « **Législation en vigueur** »).

La présente charte de protection des données personnelles (ci-après la « **Charte** ») a pour objet de décrire comment et quand le Club Med, en tant que responsable de traitement, collecte, utilise et communique certaines données personnelles (ci-après les « **Données** ») que vous lui adressez afin de répondre à vos besoins mais également afin d'optimiser et d'améliorer la qualité des services que nous vous proposons.

1. *Dans quelles hypothèses cette Charte s'applique-t-elle ?*
2. *Quelles sont les Données collectées par le Club Med ?*
3. *Comment utilisons-nous les Données que nous collectons ?*
4. *Quels cookies sont utilisés par le Club Med ?*
5. *Pendant quelle durée conservons-nous vos Données ?*
6. *Quelles sont les catégories de destinataires de vos Données ?*
7. *Sur quelles bases juridiques vos Données sont-elles traitées ?*
8. *Quels sont vos droits ?*
9. *Vos Données font-elles l'objet d'un transfert hors de l'Union Européenne ?*
10. *La protection de vos Données par le Club Med.*
11. *Révision de la Charte*

### 1. DANS QUELLES HYPOTHESES CETTE CHARTE S'APPLIQUE-T-ELLE ?

Cette Charte vous informe sur les modalités de collecte, de traitement et d'utilisation de vos Données lorsque :

- vous réservez un forfait-séjour auprès du Club Med ;
- vous visitez le(s) site(s) Internet du Club Med ou notre(nos) application(s) mobile(s) (ci-après, ensemble, le « **Site** ») ;
- vous vous abonnez aux actualités du Club Med (informations produits & offres promotionnelles) et contenus personnalisés ;
- vous contactez notre service relation client ;
- vous participez à nos jeux-concours ;
- vous échangez avec nous par WhatsApp.

## **2. QUELLES SONT LES DONNEES COLLECTEES PAR LE CLUB MED ?**

### **2.1 Les informations que vous nous transmettez directement**

Vous nous transmettez des Données notamment :

- lorsque vous vous inscrivez sur le Site en remplissant différents formulaires relatifs à votre compte ou en chargeant des Données ;
- lorsque vous souscrivez à un forfait-séjour ;
- lorsque vous participez à un jeu-concours ;
- lorsque vous complétez un questionnaire du Club Med ;
- lorsque que vous communiquez avec notre service relation client;
- lorsque vous conversez avec nous via WhatsApp.

Ces informations peuvent par exemple contenir :

- vos nom(s) et prénom(s),
- votre date de naissance,
- votre nationalité,
- votre adresse postale,
- votre adresse e-mail,
- votre(vos) numéro(s) de téléphone,
- vos moyens de paiement,
- votre historique de réservations.

Il en va de même pour l'ensemble des informations que vous nous communiquez relatives aux personnes pour lesquelles vous réservez un forfait-séjour. Vous vous engagez ici à obtenir leur accord préalable à communiquer leurs Données.

Vous pouvez choisir de ne pas nous communiquer certaines informations ; toutefois, cette décision risque de vous priver d'une partie des services et fonctionnalités que nous vous proposons. Les informations essentielles à la fourniture de nos services et fonctionnalités sont identifiées par un astérisque sur nos formulaires de collecte.

### **2.2 Les Données collectées automatiquement**

Lors de votre navigation sur le Site, le Club Med est susceptible de collecter, dans le strict respect de la Législation en vigueur et de vos droits, des Données relatives :

- aux caractéristiques du système d'exploitation, du navigateur ou des appareils (ordinateur, tablette, smartphone) que vous utilisez pour accéder à nos services ;
- à votre localisation telle que votre adresse IP ;

- à votre parcours de navigation et à vos interactions avec le contenu du Site, tels que les pages visitées, les mots-clefs de recherche utilisés, la fréquence de vos visites sur le Site, les publicités sur lesquelles vous cliquez.

Ces Données de navigation sont notamment collectées à l'aide de cookies. Pour obtenir davantage d'informations concernant ces cookies, nous vous invitons à vous reporter à l'article 4.

### **3. COMMENT UTILISONS-NOUS LES DONNEES QUE NOUS COLLECTONS ?**

#### **3.1 Les Données provenant d'autres sources**

Nous pouvons également collecter des Données via des tiers, notamment les réseaux sociaux, lorsque vous utilisez le compte dont vous êtes titulaire auprès de ces tiers pour vous inscrire ou vous connecter à nos services. Lors de cette utilisation, vous êtes informé des Données que nous transmet le tiers concerné.

Nous utilisons, stockons et traitons vos Données afin de traiter vos demandes, gérer notre relation commerciale, optimiser nos services et nos outils pour créer et maintenir un environnement de confiance mieux sécurisé, ainsi que pour nous conformer à nos obligations légales comme nous le précisons ci-après.

#### **3.2 Exécuter les contrats conclus entre nous**

Nous utilisons vos Données pour permettre la gestion de votre inscription à un forfait-séjour et l'exécution des différentes prestations y afférentes.

Vos Données nous serviront notamment à percevoir vos paiements, vous informer par SMS, email ou tout autre moyen de communication sur les modalités d'exécution du contrat qui nous lie (information sur votre voyage, sur les éventuels retards de transport, sur votre programme de fidélité « *Great Members* », proposition de services complémentaires à votre forfait-séjour, etc.).

Dans le cadre de notre activité, il est possible que nous ayons recours à des partenaires commerciaux qui ont pour mission de fournir certains services pour notre compte.

A titre d'exemple, nous n'avons pas notre propre flotte d'avions, de trains ou de cars. Nous sommes ainsi obligés de conclure des contrats avec des transporteurs pour pouvoir vous proposer un acheminement vers nos villages. En conséquence, certaines de vos Données (nom, prénom, date de naissance, etc.) seront transmises au transporteur afin qu'il puisse émettre votre titre de transport.

Toutefois, nos partenaires commerciaux ne peuvent pas utiliser vos Données à d'autres fins que celles nécessaires à l'exécution des prestations que vous avez demandées. Ils sont enfin tenus de les traiter dans le strict respect de la Législation en vigueur.

### **3.3 Vous fournir l'accès au Site et à certains services**

Les Données que vous communiquez nous permettent de vous identifier afin d'accéder à votre espace sur le Site (ci-après l'« **Espace Client** ») dont l'accès est réservé aux personnes authentifiées.

### **3.4 Vous adresser les actualités du Club Med et contenus personnalisés**

Si, au moment de la réservation d'un forfait-séjour, de la création de votre compte sur le Site ou postérieurement au sein de l'Espace Client, vous avez coché la case ou rempli le formulaire qui vous permet de recevoir l'actualité du Club Med (informations produits et offres promotionnelles) et des contenus personnalisés, alors nous sommes susceptibles d'utiliser vos Données pour vous communiquer, selon vos préférences (notamment par email, SMS, téléphone ou courrier postal) :

- des informations relatives au Site ;
- des invitations à des événements du Club Med susceptibles de vous intéresser ;
- des informations sur nos offres ;
- des informations sur les mises à jour de la Charte ou des mesures de sécurité.

Vous pouvez, à tout moment, vous opposer aux communications commerciales du Club Med (i) en cliquant sur le lien de désinscription ou en suivant la procédure d'opposition indiquée sur ces communications, ou (ii) en nous contactant selon les modalités décrites à l'article 8 ci-après.

Nous sommes également susceptibles d'utiliser vos Données pour vous adresser des messages publicitaires susceptibles de vous intéresser sur les sites de tiers ou les plateformes de réseaux sociaux. Pour obtenir de plus amples informations à ce sujet, nous vous invitons à prendre connaissance des conditions relatives à l'utilisation de vos Données directement sur ces sites et/ou plateformes de tiers.

### **3.5 A des fins de profilage**

Nous pouvons également être amenés à traiter vos Données dans le cadre d'opérations de profilage.

Le profilage consiste en des opérations de traitements automatisés de vos Données qui ont pour objet d'analyser, d'anticiper et d'évaluer vos centres d'intérêts et préférences afin de vous adresser des contenus personnalisés et offres commerciales adaptés à vos besoins spécifiques.

Club Med ne sera amené à partager vos Données avec des prestataires tiers que pour déterminer votre profil et vos préférences avec une précision accrue et ainsi vous envoyer des contenus relatifs au Club Med plus pertinents. En aucun cas, Club Med ne communiquera vos Données à des partenaires commerciaux.

Vous pouvez, à tout moment, vous opposer à l'utilisation de vos Données à des fins de profilage en accédant à votre Espace Client ou en nous contactant selon les modalités décrites à l'article 8 ci-après.

### **3.6 Optimiser le Site et nos services**

Nous utilisons vos Données pour procéder à des études, des tests techniques (pouvant impliquer une anonymisation de vos Données), des déduplications, qui nous permettent d'améliorer et d'optimiser le Site et de personnaliser nos outils et services. Par exemple, il s'agira de s'assurer que l'affichage de nos différents contenus est adapté au terminal que vous utilisez, ou de nous permettre d'héberger vos Données vers des serveurs encore plus sécurisés, etc.

### **3.7 Traiter vos réclamations**

Lorsque vous contactez notre service relation client par téléphone, via le formulaire de contact disponible sur le Site ou via tout autre moyen mis à votre disposition par le Club Med (réseaux sociaux, chat, etc.), nous utilisons vos Données (y compris les enregistrements de vos appels avec votre accord préalable) pour :

- vous répondre et apporter une solution à votre réclamation ;
- assurer et gérer le suivi de votre réclamation ;
- améliorer le service relation client.

### **3.8 Aux fins de statistiques internes et de sondages**

Nous pouvons utiliser vos Données pour effectuer différentes études statistiques et/ou vous solliciter pour participer à nos propres sondages.

### **3.9 S'assurer du respect du droit et des décisions de justice**

Vos Données peuvent être utilisées pour :

- répondre à une demande d'une autorité administrative ou judiciaire, d'un représentant de la loi, d'un auxiliaire de justice ou nous conformer à une décision de justice ;
- s'assurer du respect de nos conditions générales de vente et de la Charte ;
- protéger nos droits et/ou obtenir la réparation des dommages que nous pourrions subir ou en limiter les conséquences ;
- prévenir tout agissement contraire aux lois en vigueur, notamment dans le cadre de la prévention des risques de fraude.

### **3.10 Gérer votre participation aux Jeux-concours**

Lorsque vous participez à un jeu-concours, vous nous fournissez un certain nombre de Données. Elles sont indispensables à la prise en compte de votre participation, et le cas échéant, à la remise du lot.

Par ailleurs, avec votre consentement préalable et exprès, nous sommes susceptibles d'utiliser ces mêmes Données afin de vous adresser l'actualité du Club Med (informations produits et offres promotionnelles) et des contenus personnalisés.

### **3.11 Gérer votre participation aux projets solidaires identifiés par la Fondation d'entreprise Club Med**

Lorsque vous participez au fond de collecte « Les Amis de la Fondation Club Med » qui recueille les dons financiers de nos clients souhaitant soutenir les projets solidaires identifiés par la Fondation d'entreprise Club Med, vous nous fournissez un certain nombre de Données. Elles sont indispensables à la prise en compte de votre participation, et le cas échéant, à l'émission de votre reçu fiscal.

## **4. QUELS COOKIES SONT UTILISES PAR LE CLUB MED ?**

Le Club Med utilise des cookies et d'autres traceurs sur ses sites internet. Pour en savoir plus sur l'utilisation de ces cookies et pour les paramétrer, veuillez consulter notre charte relative aux traceurs depuis le lien « Cookies » présent en pied de page de nos sites.

## **5. PENDANT QUELLE DUREE CONSERVONS-NOUS VOS DONNEES ?**

De manière générale, vos Données sont conservées uniquement le temps nécessaire à l'accomplissement des opérations pour lesquelles elles ont été collectées.

Voici les différentes durées de conservation des Données collectées par le Club Med :

- les Données relatives aux prospects sont conservées pendant une durée maximum de 3 ans à compter du dernier contact qu'ils ont initié avec le Club Med ;
- les Données relatives aux clients ayant souscrit un forfait-séjour sont conservées pendant une durée de 3 ans après la fin de la relation contractuelle avec le Club Med, laquelle expire à l'issue du programme de fidélité « *Great Members* » (plus d'information en cliquant sur le lien « Programme Great Members » sur le Site Club Med);
- les Données bancaires ne sont pas conservées après le paiement de votre forfait-séjour et/ou des services commandés, sauf dans le cas où vous avez donné votre accord pour leur enregistrement ou en cas de paiement récurrent, dans ce cas elles sont conservées pendant la durée de notre relation contractuelle ;

- les Données collectées automatiquement par le biais des Cookies, dont celles relatives à la navigation, sont conservées pendant une durée maximum de 13 mois ;
- les Données relatives à votre participation aux projets solidaires identifiés par la Fondation d'entreprise Club Med sont conservées pendant une durée de 3 ans ;
- les Données relatives aux pièces d'identité que vous nous transmettez lorsque vous exercez votre droit d'accès ou de rectification sont conservées pendant une durée maximum de 12 mois ;
- les Données relatives à un incident ayant entraîné votre inscription sur la liste d'incidents du Club Med sont conservées jusqu'à la résolution de l'incident de paiement ou, en l'absence d'une telle résolution, pendant une durée de 5 ans ;
- les informations permettant de prendre en compte les droits d'opposition des personnes concernées à recevoir de la prospection commerciale sont conservées pendant une durée maximum de 3 ans à compter de l'exercice de ce droit.
- Les Données relatives aux conversations WhatsApp sont conservées pendant une durée de 1 an lorsqu'elles sont utilisées à des fins de statistiques, d'analyse de la qualité et de suivi.
- Les Données relatives aux enregistrements de vos appels (sous réserve de votre accord préalable) et les Données relatives au traitement de vos réclamations sont conservées pendant une durée de 1 an.

Nous pouvons également supprimer vos Données sur demande de votre part dans les conditions fixées à l'article 8.

Toutefois, à l'issue des délais précités, en ce compris votre demande de suppression, vos Données pourront faire l'objet d'un archivage afin de satisfaire à nos obligations légales, comptables et fiscales et/ou pendant le délai de prescription applicable et/ou en cas de procédure contentieuse pour la durée de ladite procédure.

## **6. QUELLES SONT LES CATEGORIES DE DESTINATAIRES DE VOS DONNEES ?**

Nous pourrions partager vos Données avec différents tiers, et notamment :

- avec nos entités affiliées afin de vous fournir les services demandés ou agissant en tant que sous-traitant dans le respect de la Législation en vigueur ;
- nos partenaires commerciaux, nos fournisseurs et/ou sous-traitants qui traitent vos Données pour notre compte et selon nos instructions, ou en tant que responsable de traitement pour les finalités détaillées à l'article 3 (notamment les compagnies de transport, compagnies d'assurances,

autorités douanières, prestataires réceptifs, établissements financiers, sous-traitants techniques, etc.). Nous veillons tout particulièrement à ce que ces tiers présentent des garanties suffisantes pour assurer la protection et la sécurité de vos Données ;

- aux autorités françaises ou étrangères dûment habilitées, notamment dans le cadre d'une action judiciaire ou d'une demande de communication d'informations.

## **7. SUR QUELLES BASES JURIDIQUES VOS DONNEES SONT-ELLES TRAITEES ?**

Conformément à la Législation en vigueur, pour traiter vos Données, nous nous appuyons sur différentes bases juridiques, et notamment :

- votre consentement préalable et exprès au traitement de vos Données pour l'une des finalités visées à l'article 3 ;
- l'exécution du contrat qui nous lie ;
- le besoin de nous conformer à une obligation légale ou de nous défendre dans l'hypothèse de poursuites judiciaires ;
- la réalisation de l'intérêt légitime que Club Med poursuit.

## **8. QUELS SONT VOS DROITS ?**

### **8.1 Vos droits d'accès, de rectification, de suppression, de limitation et d'opposition**

Vous êtes en mesure de nous demander d'accéder, de rectifier, de mettre à jour, de limiter ou d'effacer les informations personnelles qui vous concernent.

Vous disposez également d'un droit d'opposition au traitement de vos Données.

### **8.2 Le droit à la portabilité de vos Données**

Le droit à la portabilité vous offre la possibilité de récupérer une partie des Données qui vous concernent, à savoir :

- les Données que vous nous avez transmises directement telles que détaillées à l'article 2.1 ;
- les Données générées par vos activités sur le Site telles que détaillées à l'article 2.2.

Nous nous efforcerons de donner suite à votre demande dans un délai raisonnable et, en tout état de cause, dans les délais fixés par la Législation en vigueur.

### **8.3 Définir des directives sur le sort de vos Données**

Vous disposez du droit de définir des directives générales ou particulières relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos Données post-mortem.

#### **8.4 Contact**

Pour exercer l'ensemble de ces droits, vous pouvez adresser :

- soit, un courrier postal à l'adresse suivante : Club Med, Service Relation Clients, 11 rue de Cambrai, 75957 Paris Cedex 19, France,
- soit, un email à l'adresse suivante : [relation-clients.france@clubmed.com](mailto:relation-clients.france@clubmed.com), en précisant en objet de votre email « exercice de mes droits ».

En cas de doute raisonnable sur votre identité, nous pourrions vous demander des informations supplémentaires nécessaires pour confirmer votre identité.

A tout moment, si vous estimez que vos droits n'ont pas été respectés, vous disposez de la faculté de formuler une réclamation auprès du Délégué à la Protection des Données (DPO) du Club Med dont les coordonnées sont : DPO - Service Relation Clients, 11 rue de Cambrai, 75957 Paris Cedex 19, France [dpo@clubmed.com](mailto:dpo@clubmed.com).

#### **8.5 Droit de présenter une réclamation devant l'autorité de protection des Données compétente**

Vous pouvez également, à tout moment, porter une réclamation devant l'autorité de protection des données compétente (en France, la CNIL : [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)).

### **9. VOS DONNEES FONT-ELLES L'OBJET D'UN TRANSFERT EN DEHORS DE L'UNION EUROPEENNE?**

Nous pouvons transférer vos Données vers des pays qui se situent en dehors de l'Union Européenne pour les seules finalités décrites dans la présente Charte.

Pour chacun de ces transferts, nous veillons à ce que vos Données bénéficient d'un niveau de protection équivalent à celui offert en Europe.

Les transferts s'effectuent exclusivement à destination de pays qui sont reconnus comme assurant un niveau de protection adéquat des Données par la Commission européenne.

Les Données pourront être transférées vers un pays qui n'offre pas un niveau de protection adéquate, notamment si votre forfait-séjour se déroule dans un tel pays. Dans un tel cas, Club Med et ses partenaires ou prestataires s'engagent à encadrer le transfert au moyen de garanties appropriées (telles que les clauses contractuelles types de la

Commission européenne) que vous pouvez demander à l'adresse du DPO indiquée ci-dessus.

## **10. LA PROTECTION DE VOS DONNEES PAR LE CLUB MED**

Le Club Med s'engage à garantir l'intégrité et la fiabilité des Données qui lui sont confiées notamment en prenant toutes les mesures physiques, organisationnelles et logistiques nécessaires afin d'empêcher toute altération ou destruction desdites Données notamment en assurant un accès sécurisé aux seules personnes autorisées à les traiter.

## **11. REVISION DE LA CHARTE**

Le Club Med peut être amené à modifier cette Charte, notamment, si la Législation en vigueur évolue. Toute modification sera affichée sur le Site ou vous sera communiquée par email.

*Version mise à jour en Décembre 2023*