

Politique de confidentialité des données de CWT Global

Dernière mise à jour : mai 2018

Votre vie privée nous tient à cœur

Carlson Wagonlit Travel (CWT Global B.V. et ses filiales, collectivement « CWT ») est une société spécialisée en gestion de voyages qui exerce ses activités dans de nombreux pays à travers le monde. Nous fournissons à nos entreprises clientes des services de voyages d'affaires et d'hôtellerie ainsi que de réunions et d'événements.

CWT s'engage à faire preuve de transparence et à respecter votre vie privée en ligne tout en reconnaissant la nécessité de protéger et de gérer de façon appropriée les données à caractère personnel que vous partagez avec nous.

La présente politique générale de confidentialité des données décrit le type de données à caractère personnel que nous collectons, la façon dont nous les utilisons et avec qui nous les partageons lorsque nous vous fournissons nos services et que vous utilisez nos sites Internet et outils en ligne.

Pourquoi collectons-nous des données à caractère personnel ?

Les données à caractère personnel sont des informations qui nous permettent de vous identifier lorsque nous vous fournissons nos services. L'utilisation, le traitement ou le transfert de vos données à caractère personnel sont régis par les lois et règlements applicables en matière de protection et de confidentialité des données.

Nous collectons des informations personnelles (i) auprès de nos entreprises clientes, ainsi que de leurs voyageurs et leurs participants aux réunions et événements, afin d'exécuter les accords commerciaux que nous concluons avec nos clients et (ii) auprès des personnes qui consultent et utilisent les sites Internet de CWT. Nous collectons vos informations personnelles aux fins de la fourniture de services de voyages d'affaires et d'hôtellerie ainsi que de réunions et d'événements, tels que :

- Réservation de voyages, de transports et d'hôtels ;
- Réservation de réunions et d'événements, y compris fourniture de badges et de fournitures de bureau ;
- Services de restauration et audiovisuels ;
- Assistance à la demande de visas ;
- Gestion de comptes et facturation ;
- Respect des politiques de déplacements professionnels de clients et rapport de consolidation des dépenses ;

- Communication d'informations essentielles en ce qui concerne les voyages, y compris les itinéraires et les alertes, et mises à jour relatives aux produits et services de CWT, y compris les enquêtes de satisfaction client ;
- Détection et prévention des fraudes, y compris, le cas échéant, vérifications de sécurité et sanctions prévues par les lois locales applicables ;
- Analyses des marchés internes.

Les données à caractère personnel que nous collectons nous sont par conséquent indispensables pour nous permettre d'exécuter les contrats que nous avons conclus avec nos entreprises clientes. Sans ces informations, nous ne serions tout simplement pas en mesure de répondre à leurs besoins en matière de voyages, d'hôtellerie ou de réunions et d'événements.

Nous collectons également des coordonnées d'entreprises à des fins de marketing direct (voir rubrique « Avis de communications de marketing direct » ci-dessous).

Quelles informations personnelles collectons-nous ?

Parmi les données à caractère personnel que nous collectons aux fins susmentionnées peuvent figurer les informations suivantes : nom, prénom, numéro de téléphone, adresse e-mail, nom d'entreprise, sexe, date de naissance, mode de paiement et numéros de carte, préférences de voyage exprimées le cas échéant (siège, repas, fumeur ou non, services spéciaux, etc.), informations de passeport et de visa, données de dossier passager (données PNR) et informations sur les proches parents.

Nous collectons également les coordonnées des personnes qui consultent les sites Internet de CWT et renseignent les formulaires permettant de « Nous contacter » en ligne dont les champs demandent le nom, le prénom, le numéro de téléphone, l'adresse e-mail et l'adresse postale ainsi que le nom de l'entreprise.

De quelle façon collectons-nous ou recevons-nous vos informations personnelles ?

Lorsque nous fournissons des services à nos entreprises clientes pour leurs besoins en matière de voyages et d'hôtellerie, un « Profil voyageur » électronique est créé dans CWT Portrait, l'outil développé par CWT. Les informations personnelles nous sont transmises lorsque les entreprises clientes et/ou le voyageur ou le gestionnaire de voyages autorisé les saisissent. Nous pouvons également recevoir des informations de profil de la part d'un fournisseur de services d'outils de réservation en ligne (OBT) si nos clients en sollicitent les services.

Lorsque nous organisons des réunions et des événements pour nos entreprises clientes, nous traitons la liste des noms des participants et des informations les concernant que nous recevons soit directement de la part des clients soit indirectement par le biais des fournisseurs de services en ligne potentiellement retenus par les clients.

De quelle façon utilisons-nous vos données à caractère personnel ?

Nous utilisons vos données à caractère personnel pour vous fournir nos services de la façon indiquée dans nos accords commerciaux.

Par exemple, lorsque nous recevons une réservation de votre part, nous traitons les données PNR qui contiennent vos données à caractère personnel ainsi que les informations de réservation nous permettant de répondre à votre demande de voyage. En outre, dans certains cas, nous pouvons traiter toute information supplémentaire requise pour nous conformer aux règlements locaux en matière de voyages, tels que le programme pour la sûreté des vols (*Secure Flight Program*) en vigueur aux États-Unis et la procédure APIS (*Advanced Passenger Information System*) largement répandue dans plusieurs pays comme le Royaume-Uni et la Chine.

Pendant combien de temps conservons-nous vos données à caractère personnel ?

Nous conservons vos données à caractère personnel pendant toute la durée qui s'avère nécessaire pour nous permettre d'exécuter nos accords et de fournir nos services, de répondre aux demandes d'informations de nos entreprises clientes au sujet de nos voyages et nos autres activités commerciales, de nous conformer aux obligations légales et aux exigences réglementaires qui nous incombent, comme le respect des lois régissant la fourniture d'informations financières, et de résoudre des différends ou de traiter des réclamations ou des litiges.

Avec qui partageons-nous vos informations personnelles ?

Dans le but de fournir nos services de réservation de voyages et d'hôtels, et ce, conformément aux pratiques de l'industrie du voyage, nous avons besoin de partager les informations personnelles que nous collectons et traitons (généralement les données PNR) avec divers fournisseurs de voyages tiers, tels que :

- Les fournisseurs de services de l'industrie du voyage, c.-à-d. les compagnies aériennes, les hôtels, les sociétés de location de voitures ;
- Les fournisseurs de services d'outils de réservation en ligne (OBT) ;
- Les fournisseurs de services de sécurité ;
- Les systèmes mondiaux de distribution (GDS). Il s'agit de systèmes de réseaux informatisés qui permettent d'effectuer des transactions de voyage et d'hôtel entre des fournisseurs de services de voyages et des sociétés de gestion de voyages comme CWT au moyen de la mise en commun d'un inventaire en temps réel (de nombre de chambres d'hôtel, de sièges d'avion et de voitures disponibles, etc.) ;
- Les systèmes de réservation informatisés. Il s'agit de systèmes de réservation utilisés par les fournisseurs de services (compagnies aériennes, hôtels, etc.) qui permettent de tenir un inventaire (de nombre de chambres d'hôtel, de sièges d'avion et de voitures disponibles, etc.) ;
- Les sociétés de cartes de paiement ; et

- De façon ponctuelle, et ce, conformément aux exigences réglementaires, les organismes gouvernementaux, comme le ministère de la Sécurité intérieure (*Department of Homeland Security*) des États-Unis.

Si tous ces acteurs de l'industrie du voyage ne pouvaient pas partager d'informations personnelles, voyager serait tout simplement impossible.

Dans le but d'organiser et de gérer les réunions et les événements de nos clients, et ce, conformément aux pratiques de l'industrie, nous avons besoin de partager des informations personnelles avec divers fournisseurs tiers, tels que :

- Les fournisseurs de transport (voitures, autobus et autocars) ;
- Les fournisseurs de services de badges et de fournitures de bureau ;
- Les fournisseurs de services de restauration (pour les besoins alimentaires) ;
- Les entreprises de services audiovisuels (pour les présentations et les conférences).

En outre, CWT a recours à différents fournisseurs tiers (c.-à-d., des sous-traitants) pour la gestion de certains outils et plateformes administratifs et informatiques. Ces sous-traitants peuvent avoir accès à vos données à caractère personnel, mais uniquement pour, au nom de, et selon les instructions de CWT, et sont tenus de respecter les politiques, procédures et processus de CWT ainsi que les lois de confidentialité des données applicables.

Nous nous réservons le droit de divulguer des données à caractère personnel si une loi nous y oblige ou si nous pensons de bonne foi qu'une telle action est raisonnablement nécessaire pour respecter l'ensemble des lois applicables.

Vos données à caractère personnel sont-elles transférées en dehors de l'UE/EEE ?

Compte tenu de la nature internationale des services de CWT, des transferts internationaux de données à caractère personnel sont effectués entre CWT, ses filiales, ses coentreprises et son réseau mondial de partenaires en vue de permettre la fourniture des services liés aux voyages, tels que l'émission de billets d'avion et les demandes d'assistance technique ainsi que la gestion de réunions et d'événements.

Lorsque des données à caractère personnel sont transférées ou conservées de façon centralisée dans des pays où le niveau de protection n'est pas similaire à celui de votre pays, CWT a, le cas échéant, pris des mesures en vue de garantir un niveau adéquat de protection des données transférées en concluant des accords appropriés pour le transfert de données interentreprises sur la base des clauses contractuelles types de l'Union européenne.

De quelle façon pouvons-nous garantir la sécurité de vos données à caractère personnel ?

Nous mettons en œuvre et maintenons en permanence des mesures de sécurité administratives, organisationnelles, techniques et physiques appropriées en vue de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience de nos systèmes qui traitent vos données à caractère personnel. Ces mesures font

l'objet d'une surveillance en vue d'empêcher la destruction accidentelle ou illégale, la modification ou l'accès ou la divulgation non autorisés de vos données à caractère personnel ou d'autres formes illégales de traitement.

Respect de la présente politique et des lois sur la protection des données

Toutes les entités du groupe CWT respectent la présente politique générale de confidentialité des données et s'engagent à se conformer à tous les principes et règlements de confidentialité des données applicables.

Avis de communications de marketing direct

Lorsque vous utilisez les sites Internet et les outils en ligne de CWT, vous pouvez toujours décider de ne pas nous fournir certaines informations. Si vous choisissez de ne pas fournir les données de contact que nous vous demandons, vous avez toujours la possibilité de consulter la plupart des pages Internet de CWT, mais vous pourriez ne pas être en mesure d'avoir accès à certains services qui impliquent une interaction entre vous et nous.

Lorsque vous recevez une communication de notre part au sujet de nos produits et services, c'est parce que vous ou votre entreprise avez demandé à recevoir une telle communication ou parce que nous pensons que la communication pourrait vous intéresser ou intéresser votre entreprise. Dans certains cas de figure, nous aurons collecté vos coordonnées à partir de sources accessibles au public ou par l'intermédiaire d'un tiers avec lequel vous ou votre entreprise avez convenu le partage ultérieur de vos données. Nous nous fondons sur notre intérêt légitime quant au fait de vous tenir informé au sujet de nos produits et services, mais si vous ne souhaitez plus recevoir de communications marketing de notre part, nous vous invitons à cliquer sur le lien qui permet de vous désabonner au bas de la communication et vos coordonnées ne seront plus utilisées à cette fin.

Lorsque nous avons recours à des sous-traitants tiers pour gérer nos campagnes marketing, ils le font en notre nom et selon nos instructions. En outre, nous veillons à ce qu'ils s'engagent à respecter nos politiques et les lois applicables en matière de confidentialité et n'utilisent pas vos données à d'autres fins que les finalités convenues.

En tant que fournisseur mondial de services de gestion de voyages, nous sommes susceptibles de transférer vos données à caractère personnel en dehors de l'Union européenne et de l'Espace économique européen. Lorsque nous le faisons vers un pays qui n'est pas considéré comme un pays présentant un niveau adéquat de protection du point de vue des commissaires européens, nous veillons à ce que de tels transferts soient validés par le biais de clauses contractuelles types de l'Union européenne reconnues dans le but de protéger vos droits.

CWT ne conservera vos informations que si vous souhaitez recevoir/continuer à recevoir nos communications marketing et/ou pour se conformer aux obligations légales qui lui incombent, à une ordonnance de tribunal ou à des exigences réglementaires ainsi que pour répondre à votre demande de désabonnement à nos communications marketing.

Vos droits

Vous disposez de plusieurs droits en ce qui concerne vos données à caractère personnel, tels qu'un droit d'accès aux données que CWT collecte à votre sujet, un droit de rectification, un droit de suppression ainsi qu'un droit d'opposition au traitement de vos données à caractère sur la base de motifs légitimes.

Si vous souhaitez exercer vos droits, par exemple faire une demande d'accès ou une demande de rectification, veuillez cliquer sur ce lien qui vous dirigera vers [notre formulaire de demande d'accès](#) en vue de traiter votre demande.

Nous sommes à votre disposition pour toute question (veuillez utiliser notre adresse e-mail de contact ci-dessous), toute demande ou tout problème que vous pourriez avoir, y compris toute réclamation. Nous traiterons votre demande avec le niveau d'attention que vous êtes en droit d'attendre de notre part. Toutefois, si vous n'êtes pas satisfait de la façon dont nous avons traité votre demande, et en fonction du pays dans lequel vous résidez, vous avez également le droit de déposer une plainte auprès de l'autorité de surveillance des données de votre pays.

Informations de contact

En cas de questions ou de problèmes au sujet de la présente politique de confidentialité des données, veuillez nous contacter à l'adresse globalprivacy@carlsonwagonlit.com.

La présente politique est susceptible de faire l'objet de modifications. Dans la mesure où des modifications seront publiées de façon ponctuelle sur ce site Internet, nous vous recommandons de le consulter régulièrement.