

SkyTeam - Politique de confidentialité

[Télécharger la Politique de confidentialité en PDF](#)

Dernière mise à jour : 24 juillet 2019

SkyTeam Airline Alliance Management Coöperatie U.A. (**SkyTeam**) est une alliance commerciale mondiale qui coordonne et fournit des activités commerciales au nom de Compagnies aériennes membres de SkyTeam (**Membres**) dans le secteur aéronautique. Lorsque vous utilisez notre site internet, vous inscrivez à nos newsletters ou travaillez avec nous en tant que partenaire d'affaires ou fournisseur, nous avons à cœur de traiter vos données personnelles avec attention, en toute sécurité et transparence. Dans cette Politique de confidentialité, nous expliquons le moment où nous recueillons vos données personnelles, quelles données personnelles nous recueillons, comment nous les utilisons et combien de temps nous les conservons.

La Politique de confidentialité pourra être mise à jour de temps en temps. Cette Politique de confidentialité annule toutes les versions antérieures de notre Politique de confidentialité. En cas de modifications, nous vous en informerons via cette Politique de confidentialité. Veuillez consulter régulièrement cette Politique de confidentialité pour connaître la version la plus actuelle.

1 Qui est responsable du traitement de vos données personnelles ?

SkyTeam est le contrôleur des données en charge du traitement de vos données personnelles si SkyTeam détermine les finalités et les moyens de ce traitement. Les membres peuvent également être contrôleurs de données en charge du traitement de vos données personnelles, dont ils déterminent les finalités et les moyens. SkyTeam n'est pas responsable des Déclarations de confidentialité ou d'utilisation des cookies appliquées par les Membres ou d'autres parties tierces.

2 Traitement des données : quelles données, pourquoi, comment et pour combien de temps ?

<u>Quand recueillons-nous des données personnelles ?</u>	<u>Quel type d'informations personnelles vous concernant recueillons-nous ?</u>	<u>Pourquoi recueillons-nous ces données personnelles ?</u>	<u>Base juridique pour utiliser vos données personnelles ?</u>	<u>Comment avons-nous obtenu vos données personnelles ?</u>	<u>Combien de temps stockons-nous vos informations ?</u>
Si vous visitez notre site internet ou utilisez notre appli	- Si vous visitez notre site internet ou utilisez notre appli, il se peut que nous utilisions des cookies. Veuillez consulter notre Déclaration sur l'utilisation des cookies pour en savoir plus sur les cookies, savoir quelles données personnelles sont recueillies par le biais des cookies et la base juridique pour l'utilisation des cookies.				
Si vous utilisez notre service Global Meetings (« GMS ») sur le site internet	- Détails personnels, comme le nom, le titre, le sexe, la date de naissance, la nationalité. - Coordonnées, comme adresse (e-mail), numéro de téléphone, pays de résidence.	- Pour fournir nos produits et services Global Meetings et/ou nos services Round the world planner. - Pour optimiser nos produits et services Global Meetings et/ou	- Exécution d'un contrat passé avec vous. Dans certains cas, nous pouvons avoir besoin de vos données personnelles pour exécuter un contrat passé avec vous. Si vous refusez de nous	- De vous-même. - De parties nous référant à vous. - De parties dont vous avez accepté qu'elles	Nous ne conserverons pas vos données personnelles plus longtemps que nécessaire pour les fins pour lesquelles elles sont utilisées, comme mentionné

<p>et/ou</p> <p>Si vous utilisez notre Round the world planner (« RtWP ») sur le site internet</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Informations concernant votre compte Global Meetings et/ou RtWP, comme le mot de passe de votre compte, la question de sécurité et sa réponse. - Informations financières, comme le numéro de carte de crédit ou de débit, le code de sécurité, l'adresse de facturation associée et la date d'expiration de votre carte de crédit ou de débit. - Informations concernant vos visites de notre site internet, comme votre adresse IP, votre fournisseur d'accès à internet, le type de navigateur, le système d'exploitation, les pages ouvertes sur le site internet, la date et l'heure de vos visites et les sites référents. - Autres informations fournies par vous-même. <p>En rapport avec le GMS :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Autres informations requises pour l'organisation d'événements et l'inscription, comme nom de l'événement, dates, lieu, participant(e)s, fonction professionnelle, entreprise et site internet. - Autres informations requises pour l'émission d'un billet d'avion, itinéraires enregistrés et achetés inclus. <p>En rapport avec le RtWP :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informations liées au voyage, comme le numéro de passeport, le numéro de voyageur reconnu, le numéro de compte fidélité, l'entreprise de voyage, les personnes à contacter en cas d'urgence, les sièges préférés, les besoins médicaux et les demandes et préférences alimentaires. 	<p>nos services Round the world planner.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pour enregistrer vos préférences concernant nos produits et services. - Pour entrer en contact avec vous et maintenir ce contact, également à des fins de marketing direct. - Pour organiser des événements et d'autres activités promotionnelles. - Pour analyser vos intérêts et de possibles opportunités d'affaires pour nous. - Pour vous fournir nos services aux clients. - Pour répondre à des obligations juridiques, une ordonnance de tribunal ou pour exercer ou défendre des droits juridiques. 	<p>fournir les informations demandées pour l'exécution d'un contrat, il se peut que nous ne soyons pas totalement en mesure de satisfaire aux accords du contrat, selon le type de contrat conclu.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Obligation légale. Nous traitons vos informations si nécessaire afin de nous conformer à l'une de nos obligations légales. La loi peut exiger que nous recueillions et partageons vos informations avec des autorités publiques ou des organisations gouvernementales pour des formalités administratives nécessaires pour les services d'immigration et les douanes, la répression des fraudes et la sécurité à bord. Si vous refusez de fournir les informations nécessaires pour nous conformer à une obligation légale, il se peut que nous ne soyons pas en mesure de fournir les services que vous demandez. - Intérêts légitimes. Il se peut que nous traitons vos informations si nécessaire afin d'atteindre nos intérêts légitimes en exécutant nos services Global Meetings ou RtWP. Pour nos intérêts, nous pouvons par exemple recueillir, analyser et interpréter des informations sur nos clients afin de trouver de nouvelles opportunités de vendre et développer des produits et services visant à satisfaire les préférences et les besoins de nos clients. - Dans certains cas, nous avons un intérêt légitime à entrer en contact avec vous. Par exemple, c'est le cas si vous nous avez demandé de vous contacter par le biais du formulaire de contact. Nous pouvons aussi avoir un 	<p>partagent vos données avec nous.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tierces parties engagées par nous dans le contexte de nos activités marketing. - Internet (réseaux sociaux inclus) dans la mesure où le droit applicable l'autorise. - Autres tierces parties dans de rares cas. 	<p>dans « Pourquoi recueillons-nous ces données personnelles ? ». En principe, cela signifie que nous ne conserverons pas vos données personnelles plus de deux ans après le traitement des produits et services GMS et/ou RtWP.</p> <p>Dans certains cas, nous pouvons conserver vos données personnelles plus longtemps que nécessaire pour les fins pour lesquelles elles sont utilisées, par exemple en cas d'obligation légale de conserver vos données personnelles plus longtemps ou si cela s'avère nécessaire en raison de poursuites judiciaires.</p>
--	---	--	---	--	---

	<ul style="list-style-type: none"> – Informations relatives à notre formulaire de demande d'assistance et de feedback. 		<p>intérêt légitime à utiliser vos données personnelles à des fins de marketing. Cela peut par exemple être le cas si SkyTeam a obtenu votre adresse e-mail dans le contexte de la vente de son produit ou service et utilise cette adresse pour du marketing direct de ses propres produits ou services similaires. Dans ces cas, nous avons un intérêt commercial légitime à entrer en contact avec vous.</p>		
<p>Si vous nous rendez visite dans nos bureaux, caméra de surveillance incluse.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Détails personnels, comme le nom, le titre, le sexe et le nom de l'entreprise. – Informations sur l'accès accordé et détails du rendez-vous. – Images enregistrées par les systèmes de vidéosurveillance dans les bureaux de SkyTeam. – Informations de temps par le biais des appareils de contrôle du badge d'accès pour le contrôle d'accès. – Photographie pour l'émission d'un badge d'accès. – Autres informations fournies par vous-même. 	<ul style="list-style-type: none"> – Contrôle interne et sécurité d'entreprise, dont le contrôle et la sécurité des équipements IT et de communication. – Pour répondre à des obligations juridiques, une ordonnance de tribunal ou pour exercer ou défendre des droits juridiques. 	<p>- Intérêts légitimes. Il se peut que nous traitions vos informations si nécessaire afin d'atteindre nos intérêts légitimes de contrôle et de sécurité interne. Nous pouvons par exemple collecter des informations par le biais de la caméra de surveillance afin d'assurer la sécurité des bureaux.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - De vous-même. - De la caméra de surveillance. - Par le biais d'appareils de contrôle du badge d'accès. 	<p>Nous ne conserverons pas vos données personnelles plus longtemps que nécessaire pour les fins pour lesquelles elles sont utilisées, comme mentionné dans « Pourquoi recueillons-nous ces données personnelles ? ». En principe, cela signifie que :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les images enregistrées par les systèmes de vidéosurveillance placés dans les locaux de SkyTeam ne seront pas conservées plus de quatre semaines. - Les informations de temps par le biais des appareils de contrôle du badge d'accès pour le contrôle d'accès ne seront pas conservées plus de six mois. - Dans certains cas, nous pouvons conserver vos données plus longtemps que nécessaire pour les fins pour lesquelles elles sont utilisées, par exemple en cas d'obligation légale de conserver des données personnelles plus longtemps ou si cela s'avère nécessaire en

					raison de poursuites judiciaires.
Si vous participez à des enquêtes de satisfaction client	<ul style="list-style-type: none"> - Détails personnels, comme le nom, le titre, le sexe, la date de naissance et la nationalité. - Coordonnées, comme adresse (e-mail), numéro de téléphone et pays de résidence. - Informations concernant vos opinions sur votre expérience avec SkyTeam. - Informations concernant vos vols, comme les informations de vol, le statut au sein du programme de fidélité, le numéro de réservation et tout commentaire sur votre vol. - Informations concernant vos visites de notre site internet, comme votre adresse IP, votre fournisseur d'accès à internet, le type de navigateur, le système d'exploitation, les pages ouvertes sur le site internet, la date et l'heure de vos visites et les sites référents. - Autres informations fournies par vous-même. 	<ul style="list-style-type: none"> - Pour réaliser des enquêtes client afin d'analyser et d'optimiser nos services et produits. - Pour fournir éventuellement une récompense si vous indiquez souhaiter participer au tirage au sort. - Pour entrer en contact avec vous et maintenir ce contact, également à des fins de marketing direct. - Pour répondre à des obligations juridiques, une ordonnance de tribunal ou pour exercer ou défendre des droits juridiques. 	<p>Accord :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nous traiterons vos données personnelles si vous avez donné votre accord pour participer à l'enquête. - Vous pouvez retirer votre accord à tout moment en nous contactant. Le retrait de votre accord n'affectera pas la légalité de notre utilisation de vos données personnelles avant ce retrait. <p>Intérêts légitimes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il se peut que nous traitions vos informations si nécessaire afin d'atteindre nos intérêts légitimes en exécutant nos enquêtes de satisfaction client. Pour nos intérêts, nous pouvons par exemple recueillir, analyser et interpréter des informations sur nos clients afin de trouver de nouvelles opportunités de vendre et développer des produits et services visant à satisfaire les préférences et les besoins de nos clients. 	<ul style="list-style-type: none"> - De vous-même. - Tierces parties engagées par nous dans le contexte de la recherche client, comme les Membres ou InSites Consulting. - Autres tierces parties dans de rares cas. 	<p>Nous ne conserverons pas vos données personnelles plus longtemps que nécessaire pour les fins pour lesquelles elles sont utilisées, comme mentionné dans « Pourquoi recueillons-nous ces données personnelles ? ». En principe, cela signifie que nous ne conserverons pas vos données personnelles plus de 12 mois.</p> <p>Dans certains cas, nous pouvons conserver vos données plus longtemps que nécessaire pour les fins pour lesquelles elles sont utilisées, par exemple en cas d'obligation légale de conserver des données personnelles plus longtemps ou si cela s'avère nécessaire en raison de poursuites judiciaires.</p>
Si vous entrez en contact avec nous	<ul style="list-style-type: none"> - Votre nom. - Votre adresse e-mail. - Informations fournies par vous-même par le biais de votre question ou message. - Informations fournies par vous-même dans la messagerie instantanée de l'Équipe d'assistance SkyTeam. - Autres informations fournies par vous-même. 	<ul style="list-style-type: none"> - Pour répondre à toute question que vous pourriez avoir ou pour répondre à tout commentaire de votre part. - Pour vous fournir nos services aux clients. - Pour répondre à des obligations juridiques, une ordonnance de tribunal ou pour exercer ou défendre des droits juridiques. 	<ul style="list-style-type: none"> - Intérêts légitimes. Nous avons un intérêt légitime pour nos activités de traitement dans le cas où vous nous avez contactés. Cela peut par exemple le cas lorsque vous nous contactez par le biais d'un formulaire de contact ou de la messagerie instantanée de l'Équipe d'assistance SkyTeam. 	<ul style="list-style-type: none"> - De vous-même. 	<p>Nous ne conserverons pas vos données personnelles plus longtemps que nécessaire pour les fins pour lesquelles elles sont utilisées, comme mentionné dans « Pourquoi recueillons-nous ces données personnelles ? ». En principe, cela signifie que nous ne conserverons pas vos données personnelles plus de deux ans après la fin de notre relation d'affaires.</p> <p>Dans certains cas, nous pouvons conserver vos</p>

					données plus longtemps que nécessaire pour les fins pour lesquelles elles sont utilisées, par exemple en cas d'obligation légale de conserver des données personnelles plus longtemps ou si cela s'avère nécessaire en raison de poursuites judiciaires.
Si vous êtes un contact d'affaires	<ul style="list-style-type: none"> - Coordonnées de la personne à contacter, dont nom, adresse, numéro de téléphone et adresse e-mail. - Informations de paiement. - Autres informations fournies par vous-même 	<ul style="list-style-type: none"> - Rédaction et vérification de contrats, négociations et gestion du contrat incluses. - Administration du crédit et du débiteur. - Maintien de contacts d'affaires. - Pour répondre à des obligations juridiques, une ordonnance de tribunal ou pour exercer ou défendre des droits juridiques. 	<ul style="list-style-type: none"> - Exécution d'un contrat passé avec vous : Dans certains cas, nous pouvons avoir besoin de vos données personnelles pour exécuter un contrat passé avec vous. Si vous refusez de nous fournir les informations demandées pour l'exécution d'un contrat, il se peut que nous ne soyons pas totalement en mesure de satisfaire aux accords du contrat, selon le type de contrat conclu. - Obligation légale : Nous traitons vos informations si nécessaire afin de nous conformer à l'une de nos obligations légales. La loi peut exiger que nous recueillions et partageons vos informations avec des autorités publiques ou des organisations gouvernementales pour des formalités administratives nécessaires pour les services d'immigration et les douanes, la répression des fraudes et la sécurité à bord. Si vous refusez de fournir les informations nécessaires pour nous conformer à une obligation légale, il se peut que nous ne soyons pas en mesure de fournir les services que vous demandez. - Intérêts légitimes. Il se peut que nous traitons vos informations si nécessaire afin d'atteindre nos 	<ul style="list-style-type: none"> - De vous-même. - De parties nous référant à vous. - Internet (réseaux sociaux inclus) dans la mesure où le droit applicable l'autorise. - Autres tierces parties dans de rares cas. 	<p>Nous ne conserverons pas vos données personnelles plus longtemps que nécessaire pour les fins pour lesquelles elles sont utilisées, comme mentionné dans « Pourquoi recueillons-nous ces données personnelles ? ». En principe, cela signifie que nous ne conserverons pas vos données personnelles plus de deux ans après la fin de notre relation d'affaires.</p> <p>Dans certains cas, nous pouvons conserver vos données plus longtemps que nécessaire pour les fins pour lesquelles elles sont utilisées, par exemple en cas d'obligation légale de conserver vos données personnelles plus longtemps ou si cela s'avère nécessaire en raison de poursuites judiciaires.</p>

			<p>intérêts légitimes en exécutant nos activités marketing. Pour nos intérêts d'affaires, nous pouvons par exemple recueillir, analyser et interpréter des informations sur nos clients afin de trouver de nouvelles opportunités de vendre et développer des produits et services visant à satisfaire les préférences et les besoins de nos clients.</p> <p>- Dans certains cas, nous avons un intérêt légitime à entrer en contact avec vous. Par exemple, c'est le cas si vous nous avez demandé de vous contacter par le biais du formulaire de contact. Nous pouvons aussi avoir un intérêt légitime à utiliser vos données personnelles à des fins de marketing. Cela peut par exemple être le cas si SkyTeam a obtenu votre adresse e-mail dans le contexte de la vente de son produit ou service et utilise cette adresse pour du marketing direct de ses propres produits ou services similaires. Dans ces cas, nous avons un intérêt commercial légitime à entrer en contact avec vous.</p>		
--	--	--	---	--	--

3 Qui aura accès à vos informations personnelles ?

Vos informations peuvent être recueillies par, partagées avec et traitées par des personnes travaillant pour ou au nom de SkyTeam sur la base du « besoin d'en connaître » pour les fins décrites ci-dessus.

Vos données personnelles peuvent être partagées avec des Membres, qui feront office de contrôleur de données. SkyTeam n'a aucun contrôle sur les pratiques de respect de la vie privée des Membres. Veuillez lire attentivement leur Déclarations sur la confidentialité pour savoir comment ils gèrent vos données personnelles. Vous trouverez une liste des Membres [ici](#).

Il se peut que nous travaillions avec d'autres partenaires, comme des agences de voyage, des partenaires et d'autres entreprises avec pour mission de faciliter les forfaits voyage comme WTC Amsterdam ou les autorités de l'aéroport de Schiphol. À cette fin, nous pouvons partager vos données personnelles avec ces partenaires, qui feront office de contrôleurs de données. SkyTeam n'a aucun contrôle sur les pratiques de ces partenaires en ce qui concerne le respect de la vie privée. Veuillez lire attentivement leur Déclarations sur la confidentialité pour savoir comment ils gèrent vos données personnelles.

Nous utilisons également des fournisseurs de services tiers comme des fournisseurs informatiques, des fournisseurs de réseaux sociaux, des agences de marketing, des entreprises de cartes de crédit et des fournisseurs de services de détection anti-fraude pour fournir nos services. Vos données personnelles seront donc traitées par un fournisseur de services tiers. Lorsque nous faisons appel aux services d'une partie qui traite vos données personnelles en notre nom, et qui fait office de contrôleur de données, nous avons conclu les accords appropriés concernant le traitement des données conformément aux lois applicables sur la protection des données.

4 **Comment transférons-nous vos données personnelles en dehors de l'EEE ?**

Le traitement de vos données personnelles peut impliquer leur transfert vers un pays tiers qui ne fournit pas le même niveau de protection qu'un pays de l'Espace Économique Européen. Cela peut être le cas si nous partageons vos données personnelles avec nos Compagnies aériennes membres ou avec d'autres tierces parties sélectionnées, avec lesquelles nous avons conclu des accords de partenariat.

Le cas échéant, nous avons pris les mesures préventives appropriées pour transférer vos données personnelles vers un pays situé en dehors de l'EEE, si ce pays ne fournit pas le niveau de protection adéquat selon les lois applicables de protection des données, y compris des clauses contractuelles types approuvées par la Commission européenne. De plus, il se peut également que le transfert de données personnelles soit nécessaire pour l'exécution d'un accord dans votre intérêt entre nous, de telle sorte que les données personnelles peuvent être transférées sans décision d'adéquation ou mesures préventives appropriées. Vous pouvez nous contacter si vous souhaitez recevoir davantage d'informations sur les mesures que nous avons prises pour protéger vos informations dans ce contexte.

5 **Comment protégeons-nous vos données personnelles ?**

Nous nous engageons à nous assurer que vos données personnelles soient conservées en toute sécurité. Afin d'éviter tout accès ou divulgation non autorisée, nous avons mis en place des mesures physiques, techniques et organisationnelles pour protéger les informations que nous recueillons et traitons.

6 **Quels sont vos droits ?**

En tant que sujet des données, vous avez certains droits concernant le traitement de vos données personnelles. Vous pouvez :

- **Demander l'accès à vos informations personnelles.** Vous avez le droit de nous demander si nous traitons vos données personnelles, et si oui, de vous fournir une copie de ces données personnelles.
- **Demander la correction de vos données personnelles.** Vous avez le droit de rectifier vos données personnelles, si vous pensez que les données personnelles vous concernant en notre possession sont incomplètes ou inexactes. Si nous avons partagé vos données personnelles avec d'autres, nous les informerons de la correction si possible.
- **Demander la suppression de vos données personnelles.** Vous avez le droit de nous demander d'effacer vos données personnelles dans certaines circonstances. Si nous avons partagé vos données personnelles avec d'autres, nous les informerons de la suppression si possible. En raison du fait que nous maintenons certains services, il peut s'écouler un certain temps avant que les copies de sauvegarde soient effacées.
- **Demander à limiter le traitement de vos données personnelles.** Vous avez le droit de demander à bloquer ou supprimer le traitement de vos données personnelles dans certaines circonstances, ce qui signifie que nous suspendons le traitement de vos données personnelles pendant un certain temps. Les circonstances pouvant donner lieu à ce droit incluent les situations où l'exactitude de vos données personnelles a été contestée mais que nous avons besoin d'un certain temps pour vérifier leur (in)exactitude. Ce droit ne nous empêche pas de continuer à conserver

vos données personnelles. Nous vous informerons avant la levée de la restriction. Si nous avons partagé vos données personnelles avec d'autres, nous les informerons de la restriction si possible.

- **Demander à exercer votre droit à la mobilité des données.** Vous avez le droit d'obtenir les données personnelles que vous nous avez fournies dans un format structuré, largement utilisé et lisible par une machine dans certaines circonstances. De cette façon, vous pouvez utiliser vos données personnelles autre part ou vous pouvez aussi nous demander de transférer vos données personnelles à une tierce partie. À votre demande et si cela est techniquement réalisable, nous transmettrons vos données personnelles directement à l'autre contrôleur.
- **Objection au traitement de vos données personnelles** Vous avez le droit de nous demander de cesser le traitement de vos données personnelles, si nous nous appuyons sur des intérêts légitimes pour traiter vos données personnelles, sauf si nous démontrons un fondement juridique sérieux pour le traitement. À tout moment et gratuitement, vous pouvez objecter aux fins marketing directes si vos données personnelles sont traitées à de telles fins, qui incluent des fins de profilage en ce sens qu'elles sont liées à un tel marketing direct. Si vous exercez ce droit, nous ne traiterons plus vos données personnelles à de telles fins.
- **Retirer votre accord.** Vous avez le droit de retirer votre accord, si nous nous appuyons sur votre accord en tant que base légale pour le traitement de vos données personnelles. Ceci n'affectera pas la légalité de notre traitement antérieur de vos données personnelles. Pour en savoir plus sur comment retirer votre accord pour les cookies et technologies similaires que nous utilisons lorsque vous visitez notre site internet ou utilisez nos applis, veuillez consulter notre politique d'utilisation des cookies sur notre site internet ou dans l'appli.
- **Déposer une plainte auprès de l'autorité de surveillance.** Vous avez le droit de déposer une plainte auprès de votre [autorité nationale de surveillance](#) si la façon dont nous traitons vos données personnelles vous inquiète.

Vous pouvez nous envoyer une demande en utilisant les coordonnées ci-dessous. Nous traiterons votre demande avec soin et conformément aux règles de protection des données applicables.

7 Nos coordonnées

Si vous avez la moindre question, veuillez nous contacter :

SkyTeam Airline Alliance Management Coöperatie U.A.
Schiphol Boulevard 367, Tour B, 8e étage
1118 BJ Schiphol
website@skyteam.com

Délégué à la protection des données