

Notre politique de protection de la vie privée

Nicole et Compagnie Voyage « Pourquoi pas vous? » Inc. s'engage à respecter votre vie privée et à protéger vos informations personnelles

Nicole et Compagnie Voyage « Pourquoi pas vous? » Inc. s'engage au respect de votre vie privée. En effet, nous accordons une importance particulière à la protection des informations personnelles que vous nous confiez et nous entendons faire le nécessaire pour conserver la confiance que vous nous témoignez à cet égard.

Lorsque vous faites affaire avec nous, nous devons recueillir des informations personnelles à votre sujet, tel que votre nom, adresse courriel, numéro de passeport et les renseignements sur le mode de paiement utilisé. Nous utilisons, par exemple, cette information afin de traiter votre réservation et vos achats de produits de voyages. Certaines de ces informations sont partagées avec nos partenaires de confiance, tels que les hôteliers et les agents d'assistance aéroportuaire au sol pour s'assurer que vos bagages arrivent en toute sécurité à destination.

Dans la présente politique de protection de la vie privée (ci-après la « **Politique** »), nous expliquons comment nous recueillons, utilisons et protégeons vos informations personnelles.

Cette Politique s'applique à toute information personnelle à votre sujet que nous traitons lorsque vous faites affaire avec nous, achetez ou utilisez nos services, visitez notre site Web ou interagissez avec nous. La présente Politique a été conçue de manière à se conformer aux exigences des lois relatives au respect de la vie privée en vigueur.

Veuillez consulter la section « Comment nous contacter » si vous avez des questions, des commentaires ou des demandes concernant cette Politique ou vos informations personnelles.

Notre Politique complète peut être consultée ci-dessous.

Notre politique de protection de la vie privée dans son intégralité

Notre engagement

Nous avons établi et adopté des politiques et procédures internes visant à protéger adéquatement les informations personnelles en notre possession et nous procédons à leur révision sur une base régulière.

Nous sensibilisons nos employés à l'importance de protéger les informations personnelles en leur dispensant des séances de formation à ce sujet et en émettant ponctuellement des directives soulignant leur rôle et leurs obligations à cet égard.

Nous prenons des mesures raisonnables pour que nos agents, mandataires, représentants et employés se conforment aux exigences des lois relatives au respect de la vie privée en vigueur.

Quel est le champ d'application de la Politique et qui est le responsable du traitement des informations personnelles?

Les dispositions de la présente Politique s'appliquent à l'ensemble des informations personnelles collectées et traitées par notre agence dans le cadre de ses activités, sauf indication contraire lors de la collecte desdites informations personnelles.

Nous avons assigné les tâches de veiller à la protection des informations personnelles de nos clients et de répondre aux questions liées à la vie privée à Mijanou Lanctot et Charles Lanctot désignés de l'organisation.

Les responsables du traitement des informations personnelles sont :

Mijanou Lanctot (présidente) et Charles A Lanctot (VP)

Nicole et Compagnie Voyage situé au 152, avenue St-Charles, Vaudreuil-Dorion QC J7V 2K8 CANADA

Lorsque notre agence fait affaire avec des personnes en Europe:

Le responsable du traitement des informations personnelles dans l'Union européenne est :

Mijanou Lanctot (présidente) et Charles A Lanctot (VP)

Nicole et Compagnie Voyage situé au 152, avenue St-Charles, Vaudreuil-Dorion QC J7V 2K8 CANADA

Si certaines sections de notre site Web vous renvoient vers d'autres sites Web exploités par des tiers, les informations collectées par lesdits tiers sur ces autres sites ne sont pas soumises à la présente Politique lorsqu'elles ne sont pas utilisées par nous. Il vous appartient donc de prendre connaissance des politiques de protection des informations personnelles applicables à ces sites.

Que signifie information personnelle?

Les informations personnelles sont des informations qui vous identifient ou peuvent être utilisées pour vous identifier. Ces informations peuvent inclure, par exemple, votre nom, vos coordonnées ou des informations relatives à votre itinéraire de voyage (telles que votre numéro de réservation).

Ces informations peuvent être recueillies auprès de vous lors de toute interaction avec nous, par exemple, lorsque vous visitez notre site Web, effectuez une réservation, communiquez avec nous par téléphone ou par courriel ou participez à un concours.

Ces informations peuvent également provenir de conseillers en voyages.

Quelles informations personnelles recueillons-nous?

Nous pouvons recueillir et utiliser les catégories d'informations personnelles suivantes :

Identification

Votre nom, date de naissance, sexe, nationalité et numéro de passeport. Si vos enfants mineurs sont inclus dans la réservation, nous recueillerons leurs informations d'identification également.

Coordonnées

Votre numéro de téléphone, adresse physique et adresse électronique.

Les détails de la réservation

Pendant le processus de réservation, nous recueillons des informations qui peuvent inclure votre date de voyage, vos réservations de vol et d'hôtel, les détails de votre paiement ainsi que les services auxiliaires réservés tels qu'Option Plus, le surclassement et les bagages supplémentaires.

Les détails du voyage

Lorsque vous faites affaire avec nous, nous recueillons et traitons les informations relatives à votre voyage, telles que votre itinéraire de voyage, vos informations d'enregistrement, votre carte d'embarquement électronique, vos besoins médicaux, vos exigences alimentaires particulières, et toute aide ou préférence supplémentaire requise.

Lorsque vous communiquez avec nous par courriel, en ligne ou via les réseaux sociaux, nous enregistrons votre interaction et, le cas échéant, chaque pièce jointe comme vos photos et/ou vidéos. Lorsque vous nous contactez par téléphone, nous pouvons enregistrer vos appels téléphoniques à des fins de formation ou pour prévenir la fraude. Nous recueillons également vos questions ou plaintes.

Réservations précédentes avec nous

Nous recueillons des informations sur les services que nous vous avons fournis dans le passé, y compris vos précédents préparatifs de voyage (vols et autres réservations), les commentaires sur nos services et autres interactions avec nous.

Utilisation de nos sites et de notre application mobile

Lorsque vous naviguez sur notre site Web ou vous abonnez à notre infolettre (le cas échéant), nous pouvons recueillir votre adresse IP, type de navigateur, système d'exploitation, site Web de référence, langue de correspondance préférée, comportement de navigation, identificateur unique universel (UUID) et utilisation de l'application.

Nous pouvons également recevoir des informations relatives à votre localisation.

Veillez consulter la section « Comment utilisons-nous les fichiers témoins et autres technologies? » ci-dessous pour plus d'informations sur notre utilisation des fichiers témoins.

Médias sociaux

Nous recueillons les informations que vous saisissez lorsque vous participez à nos concours ou les commentaires que vous choisissez de partager sur nos plateformes de médias sociaux. Selon les paramètres de votre réseau social, nous pouvons recevoir des informations de votre fournisseur de réseau social.

Informations personnelles sensibles

Lorsque nous vous fournissons nos services, nous pouvons recueillir des informations personnelles jugées sensibles, car elles pourraient révéler votre origine raciale ou ethnique, votre santé physique ou mentale, vos croyances religieuses ou vos condamnations pénales ou infractions.

Par exemple, si vous demandez une assistance médicale spécifique pendant un vol (telle que demander un fauteuil roulant ou de l'oxygène), cela peut révéler des informations sur votre état de santé. De plus, vous pouvez divulguer vos croyances religieuses lorsque vous demandez des repas spéciaux ou lorsque vous nous informez d'autres exigences alimentaires. Pareillement, les détails de votre document de voyage peuvent contenir des informations susceptibles de révéler votre origine raciale ou ethnique.

Lorsque vous fournissez des informations personnelles sensibles, vous devez explicitement consentir à leur traitement. Ces informations personnelles sensibles ne seront collectées et utilisées qu'afin de donner suite à vos demandes spéciales et d'exécuter pleinement nos obligations.

Réservation par l'entremise d'une tierce partie

Une réservation par l'entremise d'une tierce partie survient lorsqu'un membre de la famille, un ami ou une autre personne (ci-après la « **Tierce Partie** ») effectue une réservation en votre nom. Cette Tierce Partie nous fournira nécessairement les mêmes informations personnelles que nous recueillerions directement auprès de vous afin de compléter votre réservation. Dans de telles circonstances, la Tierce Partie veillera à ce que vous soyez informé du contenu de la présente Politique et que vous consentiez à nous fournir vos informations personnelles.

Comment utilisons-nous vos informations personnelles?

Nous utilisons vos informations personnelles principalement:

Pour vous fournir nos services

Nous pouvons utiliser vos informations personnelles pour traiter et administrer votre réservation ainsi que vos achats de voyages. Par exemple:

- Pour vous identifier afin que votre billet d'avion soit émis;
- Pour répondre à vos exigences alimentaires spécifiques;
- Pour informer l'équipage naviguant et les autres membres de l'équipe que vous avez adhéré au service Option Plus; etc.

Si vous refusez, vous opposez, désirez limiter le traitement ou demandez l'effacement de toute information nécessaire pour la prestation de nos services et ceux de nos partenaires, ou si vous souhaitez retirer le consentement donné précédemment afin de recueillir et utiliser vos informations personnelles sensibles, eux comme nous pourrions ne pas être en mesure de vous fournir tout ou une partie de ces services. Dans ces cas, des frais d'annulation pourraient s'appliquer.

Pour communiquer avec vous et vous tenir informé

Nous pouvons avoir besoin de vous contacter par courriel et/ou par téléphone pour des raisons administratives ou opérationnelles. Par exemple :

- Pour vous envoyer une confirmation de vos réservations et de vos paiements;
- Pour vous informer de votre itinéraire de voyage;
- Pour que vous soyez prévenu lorsque l'enregistrement est disponible ou en cas de perturbation et de changements de vols; etc.

Nous utiliserons également vos coordonnées pour la prospection commerciale et pour vous envoyer des communications marketing, si vous acceptez de recevoir de telles communications.

Votre opinion est très importante pour nous, nous pouvons donc vous demander vos commentaires sur nos services par courriel, sondage ou via les réseaux sociaux.

Nous utiliserons les communications que vous échangez avec nous et les commentaires que vous fournissez afin de gérer notre relation avec vous et améliorer nos services et expériences client.

Pour personnaliser et améliorer votre expérience client

Nous pouvons utiliser les communications que vous échangez avec nous et les informations sur votre utilisation de notre site Web pour améliorer nos services et pour nous assurer que vous recevrez des communications commerciales de notre part qui vous intéresseront.

Pour améliorer votre expérience d'achat sur notre site Web (advenant que notre site web soit transactionnel)

Nous pouvons utiliser les informations personnelles sur votre utilisation de notre site Web au moyen de fichiers témoins et d'autres technologies et applications mobiles pour:

- Suivre et analyser votre utilisation de notre site Web afin d'améliorer la pertinence du contenu et connaître vos préférences;
- Mesurer l'efficacité et la pertinence de notre publicité et nos promotions;

- Effectuer des recherches et des analyses de marché sur les produits ou ventes afin d'améliorer nos produits et services;
- Personnaliser les communications commerciales que nous vous faisons parvenir, si vous avez accepté de recevoir de telles communications ;
- Réaliser des campagnes de marketing relationnel et ciblé en utilisant les médias sociaux et d'autres partenaires publicitaires;
- Vous informer davantage sur nos produits et services, si vous avez accepté de recevoir de telles communications.

Quels sont nos fondements juridiques pour le traitement de vos informations personnelles?

Le fondement juridique du traitement de vos informations personnelles dépend des raisons pour lesquelles elles ont été initialement recueillies. Nous ne traiterons vos informations personnelles que si nous disposons d'une base juridique pour le faire. Conformément aux lois sur la protection de la vie privée, le fondement juridique du traitement de vos informations personnelles sera principalement :

- Pour traiter et administrer votre réservation ainsi que vos achats de voyages et exécuter le contrat que nous avons conclu avec vous;
- Pour se conformer à une obligation légale;
- Parce que vous avez consenti à ce que nous utilisions vos informations à des fins spécifiques;
- Parce qu'il est dans notre intérêt légitime d'utiliser vos informations personnelles pour, entre autres, rehausser et améliorer nos produits et services, personnaliser nos offres, développer de nouveaux produits et prévenir la fraude.

Combien de temps conservons-nous vos informations personnelles?

Nous ne conserverons vos informations qu'aussi longtemps que nous en aurons raisonnablement besoin au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées, conformément à la présente Politique ou pour se conformer aux exigences des lois relatives au respect de la vie privée en vigueur.

Par exemple, les informations personnelles relatives à votre réservation seront conservées pour remplir vos arrangements de voyage spécifiques. Par la suite, nous conserverons ces informations pendant une période déterminée de façon à gérer ou répondre à toute requête, préoccupation, plainte ou procédure légale relative à la réservation.

Nous examinerons régulièrement les informations que nous détenons et nous les supprimerons en toute sécurité ou les anonymiserons lorsqu'il n'y aura plus de fondement relationnel, juridique ou commercial de les conserver.

Comment sécurisons-nous vos informations personnelles?

Nous avons mis en œuvre une combinaison de moyens matériels, organisationnels et technologiques visant à assurer la confidentialité des informations personnelles que nous détenons, à protéger celles-ci contre la perte ou le vol et afin de prévenir l'accès, la transmission, la reproduction, l'utilisation ou la modification non autorisés de ces derniers.

Lorsque nous communiquons des informations personnelles à un tiers, nous prenons les mesures de sécurité nécessaires afin que les engagements et les règles mentionnées dans la présente Politique soient respectés par ce tiers.

Lorsque notre agence fait affaire avec des personnes en Europe:

Si vous résidez dans un état membre de l'Espace économique européen (ci-après l'« **EEE** »), vos informations personnelles peuvent être consultées et traitées en dehors de l'EEE par notre agence, dont les serveurs sont situés au Canada et/ou par l'un de nos partenaires de confiance. À l'exception des cas prévus à l'article 49 du *Règlement général sur la protection des données n° 2016/679* (ci-après le « **RGPD** »), lorsque vos informations personnelles sont transférées en dehors de l'EEE, nous exigeons qu'un niveau de protection adéquat soit en place, en conformité avec les exigences des lois relatives au respect de la vie privée en vigueur.

À cet égard, nous vous précisons que :

- Le Canada a été reconnu par la Commission européenne comme garantissant un niveau de protection « adéquat »;
- En ce qui concerne le transfert des données vers les États-Unis, vos informations personnelles ne seront transférées qu'à des entités qui ont pris l'engagement d'apporter des garanties sur le traitement des données personnelles qui leur sont confiées, conformément aux dispositions du Privacy Shield (bouclier de protection des données) reconnu par la Commission européenne comme garantissant un niveau de protection adéquat; pour plus d'information, vous pouvez consulter le site www.privacyshield.gov;
- Pour les autres pays tiers, nous nous sommes assurés que les entités destinataires de vos informations personnelles offraient des garanties appropriées afin que vos informations personnelles bénéficient d'un niveau de protection adéquat au regard de la réglementation relative à la protection des informations personnelles en vigueur.

Avec qui partageons-nous vos informations personnelles?

Afin de nous assurer de pouvoir vous fournir les produits et services que vous nous avez demandés, nous pouvons être amenés à transmettre vos informations personnelles à des tiers de confiance, notamment:

- Les autorités gouvernementales et les organismes d'application de la loi, tels que l'immigration, les douanes, les administrations aéroportuaires, le service frontalier pour se conformer aux exigences en vigueur et assurer la sécurité de nos clients, passagers et employés;
- Conformément aux lois applicables, les données de réservation, d'enregistrement et d'embarquement des passagers (API/PNR) pourraient être transmises aux services publics et autorités compétentes nationales d'un pays (incluant, si applicable, la France, conformément à l'article L232-7 du Code de sécurité intérieure et selon les conditions fixées dans le Décret n° 2014-1095 du 26/09/2014);
- Les prestataires de services, tels que les agents de réservation, les agents de ravitaillement, les fournisseurs de services de voyage, les fournisseurs de fret, les fournisseurs de location de voitures, les hôtels et les services d'assistance aéroportuaire pour faciliter vos déplacements et toutes autres demandes;
- Les autres passagers figurant à votre réservation dans le cadre du processus d'enregistrement en ligne;
- Les fournisseurs de services technologiques dont nous pouvons utiliser les systèmes pour traiter votre réservation et vos déplacements, rehausser votre expérience client, effectuer des sondages ou vous envoyer des communications marketing en notre nom;
- Les fournisseurs de services d'enquêtes et d'investigation dans le cadre d'un incident ou d'une violation de données à caractère personnel;
- Les sociétés affiliées ou leurs fournisseurs de services, dans le cadre de la prestation des services de voyage ou afin de vous offrir des produits connexes.

Comment utilisons-nous les fichiers témoins et autres technologies?

Afin d'améliorer constamment la qualité des services proposés sur notre site et leur adéquation avec vos attentes, nous sommes susceptibles d'utiliser des fichiers témoins, soit un fichier texte servant à identifier votre terminal lorsque vous vous connectez à l'un de nos services.

En accédant à notre site Web, à notre site mobile ou à nos applications mobiles, le cas échéant, et en poursuivant votre navigation après avoir été informé de notre Politique de gestion des fichiers témoins grâce à un bandeau d'information, vous reconnaissez avoir pris connaissance de l'information qui vous est fournie concernant la finalité de toute action tendant à accéder, par voie de transmission électronique, à des informations déjà stockées dans votre équipement (terminal de communications électroniques), ou à inscrire des informations dans cet équipement (fichiers témoins) ainsi que des moyens dont vous disposez pour vous y opposer. Vous reconnaissez que le paramétrage approprié de votre navigateur Web constitue l'expression de votre accord à l'implémentation et l'utilisation de fichiers témoins.

Notre site Web utilise les témoins ou les identifiants à des fins publicitaires. Nous sommes ainsi en mesure de diffuser nos publicités auprès de visiteurs qui sont intéressés par nos produits dans les courriels, dans les applications et sur les sites Web de nos partenaires.

Les technologies de ciblage publicitaire utilisent les témoins ou les identifiants pour vous présenter des publicités en fonction de votre historique de navigation.

Les droits relatifs à vos informations personnelles

En raison de l'obligation de sécurité et de confidentialité dans le traitement des informations personnelles, deux pièces d'identité valides doivent être fournies à l'appui de toute demande présentée en vertu des droits énumérés ci-après.

Vous avez le droit d'accès et de rectification à vos informations personnelles. Vous avez également le droit de retirer votre consentement au traitement de votre information personnelle. L'accès aux informations personnelles contenues dans votre dossier et la rectification de ces derniers sont gratuits.

Exactitude et rectification de vos informations personnelles

Nous nous efforçons de maintenir exactes, complètes et à jour les informations personnelles en notre possession. Toutefois, comme vous êtes mieux placé pour nous informer rapidement de tout changement relatif à vos informations personnelles, nous vous demandons de nous tenir informés de toute modification, s'il y a lieu.

Vous pouvez demander en tout temps que des corrections appropriées soient apportées aux informations personnelles que nous détenons sur vous. S'il y a lieu, nous transmettrons les renseignements modifiés aux tiers ayant accès à vos informations personnelles.

Retrait de votre consentement au traitement de l'information personnelle

Lorsque nous traitons votre information sur la base d'un consentement que vous nous avez donné précédemment, vous pouvez retirer ce consentement à tout moment.

Lorsque notre agence fait affaire avec des personnes en Europe:

Droits à la portabilité des données, à l'objection, à la restriction du traitement et à l'effacement des résidents de l'EEE

Si vous résidez dans un État membre de l'EEE, en plus des droits détaillés ci-dessus, vous pouvez exercer vos droits de suppression des informations personnelles vous concernant, de limitation et d'opposition au traitement et

à la portabilité de vos informations personnelles, le tout conformément au RGPD. Des frais minimes peuvent être exigés, sur avis de notre part, pour couvrir les coûts administratifs du traitement de ces demandes.

Vous disposez également d'un droit de recours auprès de l'autorité de surveillance compétente afin de faire valoir vos droits notamment en vertu du RGPD.

Par ailleurs, si vous êtes ressortissants français, vous avez le droit de définir des directives générales et particulières relatives au sort des informations personnelles après votre décès.

De plus, lorsque vos informations personnelles ont été collectées en France, si vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique, vous pouvez gratuitement vous inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site www.bloctel.gouv.fr.

Comment nous contacter

Si vous avez des questions, des commentaires ou des demandes relatifs à la présente Politique, l'exercice de vos droits ou concernant vos informations personnelles, veuillez contacter notre agence par écrit à l'adresse suivante :

Nicole et Compagnie Voyage « Pourquoi pas vous? » Inc.
152, Ave St-Charles, Vaudreuil-Dorion QC J7V 2K8 CANADA
Tél : 450-455-0991
Info@nicolevoyage.com

Nous traiterons votre demande dans les trente (30) jours suivant sa réception. Nous vous aviserons si nous ne sommes pas en mesure de répondre dans ce délai.

Mise à jour de la présente Politique

La présente Politique est sujette à des modifications visant à tenir compte, particulièrement, de l'évolution rapide des règles relatives à la protection des informations personnelles et de la vie privée. La présente version découle de la dernière mise à jour datée du 19 janvier 2021. Toute nouvelle version entrera automatiquement en vigueur dès qu'elle sera publiée. Nous vous invitons donc à consulter régulièrement notre site Web pour prendre connaissance de toute modification éventuelle.