

Dernière mise à jour : 25 avril 2018

Préambule

La Pèlerine, société immatriculée au registre du commerce et des sociétés du Puy en Velay (43) sous le numéro 439 482 233 00020 et dont le siège social est à Saugues, tour-opérateur et agence de voyage français spécialisé dans la randonnée pédestre de la plupart des pays du monde, souhaite vous informer des mesures mises en œuvre en vue de protéger vos données personnelles et votre vie privée conformément à la législation en vigueur et plus particulièrement aux dispositions de la loi du 6 janvier 1978 dite « Informatique et libertés » modifiée, du Règlement européen 2016/679 ainsi que les recommandations émanant de la CNIL (ci-après « la Législation en vigueur »).

En application de la Législation en vigueur vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification, de suppression et à la limitation des traitements sur les données personnelles vous concernant. Vous disposez également d'un droit de définir des directives relatives au sort de vos données personnelles après votre décès. Ces droits peuvent s'exercer par courrier postal à l'adresse suivante : Service Relations Clients, La Pèlerine 32 Place Limozin 43170 SAUGUES en joignant à votre demande une copie de votre pièce d'identité (qui ne sera pas conservée par La Pèlerine et pourra soit être détruite, soit vous être restituée à votre convenance). Pour des raisons de sécurité, votre droit à la portabilité de vos données personnelles ne pourra être exercé que dans nos locaux en votre présence et sur présentation d'un justificatif d'identité en cours de validité. Vous disposez du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL si vous considérez que nous ne respectons pas les réglementations applicables en matière de données personnelles.

En tant que responsable du traitement de vos données personnelles, La Pèlerine souhaite répondre à vos préoccupations relatives à la confidentialité des informations que vous nous transmettez par tous modes de communication notamment : site(s) internet édités et exploitées par La Pèlerine, chat, communications téléphoniques, rendez-vous en agence avec nos conseillers (ci-après « les Canaux de Communication ») en vue de vous proposer nos produits et services.

Nous pouvons obtenir des informations à votre sujet auprès d'autres sources. Par exemple, nous pouvons solliciter un fournisseur ou collecteur tiers pour nous fournir des informations supplémentaires sur nos clients existants (l'ajout de données ou « data appending »), notamment des informations à partir de votre profil ou de vos publications sur un réseau social tiers.

Nous pouvons également collecter des informations figurant sur votre profil d'un réseau social tiers (notamment Facebook) si vous autorisez le réseau social tiers à nous les communiquer ou que vous les mettez en ligne publiquement. Ces informations peuvent être

les informations générales relatives à votre compte (par exemple, nom, adresse électronique, photo de profil, sexe, date de naissance, ville actuelle, identifiant, liste d'amis, etc.) et toute autre information ou activité dont vous autorisez le partage avec nous via le réseau social tiers que vous mettez en ligne publiquement sur votre profil. Nous pouvons par exemple recevoir vos informations relatives aux réseaux sociaux (ou une partie de celles-ci) lorsque vous téléchargez ou interagissez avec l'une de nos applications sur un site de réseau social (notamment Facebook). Pour en savoir plus sur la manière dont vos informations relatives aux réseaux sociaux peuvent être obtenues par nous, veuillez consulter les conditions d'utilisation du réseau social tiers concerné.

Lorsque vous nous communiquez vos données personnelles, vous nous autorisez à les utiliser, à les analyser, à les conserver et, le cas échéant, à les transmettre à nos partenaires lorsque le traitement de vos demandes le nécessite. En nous communiquant des données personnelles via les Canaux de Communication, vous acceptez cette politique. Notre politique est susceptible d'être modifiée afin de tenir compte des évolutions de la Législation en vigueur en matière de données personnelles. Nous vous tiendrons informé de tout changement effectué.

I. Données personnelles transmises à La Pèlerine.

a) Données relatives à vos informations personnelles

Il s'agit d'informations vous concernant en tant que personne physique ou morale, que vous avez volontairement communiquées à La Pèlerine via les différents Canaux de Communication et qui sont indispensables à la conception et à la réalisation de votre voyage (telles que notamment vos nom, prénom, adresse électronique, numéro de téléphone, adresse postale, date de naissance ...).

Nous vous informons que les informations qui doivent être obligatoirement fournies à La Pèlerine sont signalées de manière visible par un astérisque sur notre site internet (ci-après, « le Site »). Les informations non signalées par un astérisque sont facultatives. Pour tout contact de votre part, par téléphone ou en agence, votre conseiller vous indique les informations indispensables dont il a besoin.

Ces informations sont indispensables au traitement de vos demandes de prestations de voyage, celles-ci ne pourront malheureusement pas être traitées en l'absence de ces informations.

b) Données relatives aux informations personnelles de tiers

Dans le cadre de votre demande de devis / envoi de votre BI et par la suite de votre inscription, vous avez la possibilité de renseigner les coordonnées d'une ou plusieurs autres personnes (autres participants au voyage ou personnes ayant participé à une liste cadeau ou d'autres événements (union, anniversaire...), personne à prévenir en cas d'urgence ...).

Dans ce cas de figure, les données des autres personnes renseignées ne seront utilisées par La Pèlerine qu'en vue d'assurer le traitement d'une demande de devis et par la suite d'une inscription. Si La Pèlerine souhaite utiliser les données des autres personnes renseignées pour une autre finalité que celles précitées, La Pèlerine sollicitera au préalable leur consentement.

Dès lors, vous garantisiez à La Pèlerine que les autres personnes dont vous communiquez les données sont informées de cette transmission les concernant et l'accepte.

La Pèlerine informera les personnes dont elle a collecté les données personnelles de manière indirecte, de leurs droits au titre de la présente politique, lors de sa première communication aux autres personnes renseignées par email et comprenant toutes les informations utiles à l'organisation de leur voyage.

c) Mineurs

Les différents Canaux de Communication ne sont, en principe, pas destinés à un usage par des mineurs sans autorisation de leurs parents ou responsable légal. Un mineur d'au moins 16 ans peut solliciter un devis en vue de l'organisation d'un voyage et fournir les données personnelles nécessaires à cette finalité. La Pèlerine s'efforcera de vérifier compte tenu des informations renseignées et des moyens technologiques disponibles l'âge du mineur. En aucun cas, le mineur ne pourra finaliser, valider et payer le voyage sans le consentement du titulaire de l'autorité parentale.

La Pèlerine s'efforce raisonnablement de vérifier que le consentement est donné ou autorisé par le titulaire de l'autorité parentale à l'égard du mineur, compte tenu des moyens technologiques disponibles.

d) Données sensibles

La Pèlerine est amené à collecter des données de catégorie particulière telles que des données de santé (handicap, allergie ou conditions particulières) et de manière indirecte de connaître la religion, les croyances ou les convictions personnelles des personnes concernées bien que cette collecte ne soit jamais directe et ne se fasse que par déduction (cas du régime alimentaire). Ces données sont uniquement collectées pour les besoins de l'organisation du transport et du voyage de la personne concernée et ne seront utilisées d'aucune autre manière.

II. Données relatives à votre navigation sur le Site (cookies)

Lors de vos navigations sur le site internet de La Pèlerine des cookies temporaires peuvent être enregistrés sur votre ordinateur.

a) Qu'est-ce qu'un cookie ?

Un « cookie », ou traceur, est un fichier texte qui permet à La Pèlerine d'identifier l'appareil dans lequel il est enregistré pendant la durée de validité ou d'enregistrement du cookie.

Au cours de votre navigation sur le Site, La Pèlerine peut enregistrer, dans un espace dédié du disque dur de votre appareil (ordinateur, tablette ou smartphone), un ou plusieurs « cookie » par l'intermédiaire du navigateur internet que vous utilisez et en fonction des paramètres que vous avez sélectionnés sur celui-ci en matière de cookies.

Ces informations sont notamment :

- Le type de navigateur Internet que vous utilisez ;
- Le type de système et dispositif d'exploitation que vous utilisez pour accéder au Service ;
- Le nom de domaine de votre fournisseur de services Internet ;
- La page Internet dont vous provenez ;
- Le pays de résidence et votre langue ;
- Les pages et options que vous visitez et auxquelles vous accédez sur nos Sites.

Lors de votre première visite sur notre Site, dès lors que La Pèlerine envisagera de placer un cookie sur votre appareil, une bannière d'information s'affichera en bas de page. En poursuivant votre navigation sur le Site ou après avoir cliqué sur « J'accepte », vous consentez expressément à ce que La Pèlerine puisse déposer des cookies sur votre appareil (les cookies liés aux opérations relatives à la publicité ciblée, certains cookies de mesure d'audience, les cookies des réseaux sociaux générés notamment par leurs boutons de partage lorsqu'ils collectent des données personnelles). Si vous poursuivez votre navigation sur le site, des cookies pourront être déposés sur votre poste. Le bandeau restera affiché tant que vous n'avez pas poursuivi la navigation, c'est-à-dire tant que vous ne vous êtes pas rendue sur une autre page du Site ou n'avait pas cliqué sur un élément du Site. Si vous ne souhaitez pas accepter tout ou partie des cookies, nous vous recommandons de cliquer sur le lien « En savoir plus » sur le bandeau, et de suivre les instructions détaillées vous permettant de gérer les cookies via le paramétrage de votre navigateur.

Les cookies ne génèrent ni ne transmettent de virus informatiques susceptibles d'infecter votre appareil, ils ne sont lisibles et reconnaissables que par leur émetteur.

Vous avez la possibilité de modifier à tout moment les paramètres relatifs aux cookies. Vous trouverez ci-après des informations concernant les cookies et les différentes manières de gérer les paramètres liés aux cookies sur votre navigateur.

Le délai de validité du consentement au dépôt des Cookies est de 13 mois. À l'expiration de ce délai, nous solliciterons de nouveau votre consentement.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les cookies et leur utilisation, vous pouvez consulter le dossier de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés à l'adresse suivante : www.cnil.fr rubrique « Cookies : les outils pour les maîtriser ».

b) Les cookies sur le Site

La Pèlerine peut être amenée à utiliser les types de cookies suivants (bannière en bas de page):

- Cookies de gestion de session
- Cookies de mesure d'audience (cookies statistiques)
- Cookies nécessaires à certaines fonctionnalités optionnelles
- Cookies relatifs à la publicité ciblée
- Cookies des réseaux sociaux générés notamment par leurs boutons de partage lorsqu'ils collectent des données personnelles

Les cookies de gestion de session sont indispensables au bon fonctionnement du Site. Les refuser pourra entraîner un ralentissement et /ou un dysfonctionnement du Site.

Par l'analyse de la manière dont vous utilisez le Site, La Pèlerine peut vous proposer une meilleure navigation à l'effet de répondre de manière appropriée à vos attentes et également identifier les éventuels problèmes que vous rencontrez afin d'y apporter des solutions rapides.

La Pèlerine est susceptible d'intégrer sur son Site des applications informatiques de tiers vous permettant de partager des contenus du Site avec d'autres personnes. C'est notamment le cas du bouton « Partager » ou « J'aime » sur Facebook, Pinterest, Twitter, Instagram, YouTube ou encore LinkedIn. Le réseau social concerné est alors susceptible de vous identifier et d'enregistrer des cookies sur vos appareils. Nous vous invitons à consulter leur politique de confidentialité.

Vous avez la possibilité de vous opposer simplement aux cookies via les procédures détaillées au c) ci-dessous.

c) Vos choix concernant les cookies

Vous avez la possibilité de modifier à tout moment les paramètres de votre navigateur internet afin d'accepter, paramétrer ou, au contraire, refuser les cookies. Plusieurs options s'offrent à vous : accepter tous les cookies, être averti lorsqu'un cookie est enregistré, ou refuser systématiquement tous les cookies.

La Pèlerine vous informe que la désactivation des cookies de sessions ou de fonctionnalités peut avoir pour effet d'empêcher la consultation du Site. A ce titre, La Pèlerine ne saurait être

tenue pour responsable en cas de fonctionnement dégradé de nos services lié aux paramètres que vous aurez choisi.

Chaque navigateur internet propose des modalités de configuration différentes pour gérer les cookies. De manière générale, elles sont décrites dans le menu d'aide de chaque navigateur. Si vous utilisez un type ou une version de navigateur différent de ceux figurant sur la liste ci-dessous, nous vous invitons à consulter le menu « Aide » de votre navigateur.

✓ *Vous utilisez Safari 5.0 (sur ordinateur) :*

1. Choisissez Safari > Préférences puis cliquez sur « Sécurité » ;
2. Dans la section « Accepter les cookies », indiquez si et quand Safari doit accepter les cookies de sites web ;

Pour obtenir une explication sur les options qui vous sont proposées, cliquez sur le bouton aide « ? ».

Si vous avez paramétré le blocage systématique des cookies sur Safari, vous devrez peut-être accepter temporairement les cookies pour ouvrir une page. Répétez les étapes ci-dessus, en sélectionnant « Toujours ». Lorsque vous en avez terminé avec la page concernée, désactivez de nouveau les cookies et supprimez les cookies de la page.

Pour obtenir davantage d'informations, vous pouvez consulter la page suivante : http://support.apple.com/kb/ht1677?viewlocale=fr_FR

✓ *Vous utilisez Safari sur iOS (tablettes et smartphones) :*

1. Ouvrir l'application « Réglages » et choisir « Safari » ;
2. Dans la rubrique « Confidentialité » allez à « Accepter les cookies » ;
3. Définissez vos paramètres de confidentialité.

Pour obtenir davantage d'informations, vous pouvez consulter la page suivante : http://support.apple.com/kb/ht1677?viewlocale=fr_FR

✓ *Vous utilisez Google Chrome :*

1. Choisissez le menu « Paramètres » ;
2. Cliquez sur « Afficher les paramètres avancés » et aller au paragraphe « Confidentialité » ;
3. Cliquez sur « Paramètres du contenu » ;
4. Sélectionnez « Bloquer les cookies et données de sites tiers » pour bloquer les cookies.

Pour obtenir davantage d'informations, vous pouvez consulter la page suivante : <https://support.google.com/chrome/answer/95647?hl=fr>

✓ *Vous utilisez Mozilla Firefox :*

1. Cliquez sur « Menu » puis « Options » ;
2. Sélectionnez l'icône « Vie privée » ;
3. Dans la zone Historique, pour l'option « Règles de conservation », sélectionnez « utiliser les paramètres personnalisés pour l'historique » ;
4. Cochez la case « Accepter les cookies » pour activer les cookies, ou décochez-la pour les désactiver. Si vous rencontrez des difficultés avec les cookies, assurez-vous que l'option « Accepter les cookies tiers » ne soit pas positionnée sur « Jamais ».
5. Choisissez la durée de conservation des cookies en sélectionnant au choix entre les 3 options (a), (b) ou (c) ci-dessous :
 - (a) « leur expiration » : Chaque cookie sera supprimé à sa date d'expiration, date fixée par le site émetteur du cookie.
 - (b) « la fermeture de Firefox » : les cookies enregistrés sur votre ordinateur seront supprimés lorsque vous fermerez la fenêtre de navigation Firefox.
 - (c) « Me demander à chaque fois » : un avertissement s'affichera chaque fois qu'un site web souhaite enregistrer un cookie, vous demandant si vous acceptez cet enregistrement ou non.
6. Cliquez sur OK pour fermer la fenêtre « Options » et valider vos choix.

Pour obtenir davantage d'informations, vous pouvez consulter la page suivante : <https://support.mozilla.org/fr/products/firefox/privacy-and-security/cookies>

✓ *Vous utilisez Internet Explorer 8.0 et plus :*

1. Allez dans le menu « Outils », puis sélectionnez « Option Internet » ;
2. Cliquez sur l'onglet « Confidentialité » ;
3. Sélectionnez le niveau de confidentialité souhaité à l'aide du curseur : vers le haut jusqu'à « Bloquer tous les cookies » pour bloquer tous les cookies, ou vers le bas jusqu'à « Accepter tous les cookies » pour accepter tous les cookies.

Pour obtenir davantage d'informations, vous pouvez consulter la page suivante : <http://windows.microsoft.com/fr-fr/internet-explorer/delete-manage-cookies>

✓ *Vous utilisez Opéra :*

1. Allez dans le menu « Fichier » puis sélectionnez « Préférences » ;
2. Cliquez sur l'icône « Vie privée » ;
3. Définissez les paramètres de confidentialité que vous souhaitez appliquer.

✓ *Vous utilisez Android :*

1. Tapez sur la touche en haut à droite ;
2. Sélectionnez « Réglages » puis « Confidentialité et sécurité » ;
3. Définissez les paramètres de confidentialité que vous souhaitez appliquer.

✓ *Vous utilisez Dolphin sur Android :*

1. Allez dans le menu et sélectionnez « Plus » puis « Réglages » ;
2. Sélectionnez « Confidentialité » puis « Sécurité » ;
3. Définissez les paramètres de confidentialité que vous souhaitez appliquer dans le menu « Cookies ».

III. Pour quelles finalités vos données sont-elles recueillies ?

a) Répondre à vos demandes

Lorsque vous entrez en contact avec La Pèlerine via les différents Canaux de Communication susmentionnés, la collecte de vos données personnelles peut avoir pour finalité :

- La fourniture d'un accès au Site et d'un accès à votre espace client dédié pour vous permettre, notamment, de consulter vos réservations et/ou toute information relatives à vos voyages;
- L'exécution des demandes que vous avez effectuées sur le Site ou par les autres Canaux de Communication (réservation auprès de nos partenaires, établissement de votre contrat de vente, suivi de la réalisation des prestations de votre voyage, suivi de toutes demandes de votre part au titre de votre voyage y inclus après le retour de votre voyage, conformément aux délais de prescription légaux ...);
- L'envoi de lettres d'informations (newsletters) et de toute autre documentation (brochures notamment) que vous avez sollicitées ;
- Répondre à vos questions ;
- Vous informer des nouveaux voyages ou services similaires susceptibles de vous intéresser ;
- Plus généralement, le respect des obligations légales, réglementaires, comptables et fiscales de La Pèlerine;
- Traiter les demandes et les plaintes faites par ou sur vous-même en lien avec le voyage.

b) Réaliser des statistiques

Dans le cadre de l'amélioration de nos services, les données personnelles vous concernant collectées par La Pèlerine peuvent également avoir pour finalité :

- La réalisation de calculs statistiques concernant notamment la fréquentation du Site ;
- La réalisation d'enquêtes et de sondages ;
- La réalisation d'études et de recherches afin d'améliorer votre expérience avec La Pèlerine.

c) Vous solliciter à l'occasion d'opérations marketing

Vos données pourront également être utilisées à des fins commerciales :

- Gestion de toute inscription et désinscription aux lettres d'informations (newsletters) à votre demande ;
- Communication d'informations relatives à La Pèlerine et ses partenaires : nouveautés, produits et services, prospection commerciale et offres personnalisées.

IV. Comment et pendant quelle durée ?

a) Sécurisation de vos données

En tant que responsable du traitement de vos données personnelles, La Pèlerine met en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires au respect de la protection de vos données personnelles : contrôle d'accès, sauvegardes, traçabilité, sécurité des locaux, mesures de protection et veille à limiter la quantité de données traitée eu égard aux finalités poursuivies.

b) Durée de conservation de vos données

Nous stockons ces informations pour une durée proportionnée et nécessaire à l'objectif pour lequel nous les traitons et en tout état de cause pour la durée nécessaire pour répondre à une obligation légale ou réglementaire. Les données sont conservées pendant une durée qui n'excède pas la durée nécessaire aux finalités suivantes :

- **Newsletter** : vos données seront conservées aussi longtemps que votre abonnement sera actif. Vous pouvez y mettre fin à tout moment en vous désabonnant dans le lien qui sera indiqué.
- **Demande de devis de prestations de voyage, inscription et réalisation des prestations de voyage** : les données nécessaires au traitement de votre demande seront conservées pendant la durée nécessaire à l'établissement d'un devis ou d'un contrat puis pendant la durée de votre voyage conformément à la législation applicable et en tout état de cause pour la durée nécessaire pour répondre à une obligation légale ou réglementaire.
- **Offres commerciales** : vos données seront conservées aussi longtemps que vous accepterez de recevoir nos offres commerciales. Vous pouvez les refuser à tout moment en vous désabonnant dans le lien qui sera indiqué.
- **Statistiques et sondages** : vos données seront conservées pendant la durée nécessaire à l'établissement de statistiques fiables et au traitement des sondages réalisés auprès de vous, avec votre accord.

V. Pour quels destinataires ?

a) La Pèlerine et ses partenaires

Nous tenons à vous informer qu'afin de permettre l'exécution des finalités mentionnées au point III ci-dessus, vos données pourront être stockées, traitées et transférées aux filiales

et/ou partenaires de La Pèlerine, notamment aux fournisseurs des prestations de services réservées (hôteliers, transporteurs...) ou aux prestataires techniques (informatique, hébergement, distribution d'emails, prestataire de paiement en ligne etc.), lesquels pourront être situés hors de l'Union Européenne.

Nos filiales et/ou partenaires s'engagent à n'utiliser vos données personnelles que pour exécuter certaines tâches indispensables à la réalisation des finalités mentionnées au point III ci-dessus, dans le strict respect de vos droits en matière de protection des données personnelles et conformément à la Législation en vigueur.

b) Tiers non partenaires

La Pèlerine s'engage à ne pas transférer ni vendre des données à caractère personnel vous concernant à des tiers non partenaires. Nous ne communiquons aucune donnée personnelle à des agences ou sociétés à des fins de marketing ou commerciales.

Si la loi, une autorité (par exemple l'administration fiscale ou la CNIL) ou un juge devait contraindre La Pèlerine à communiquer des données à caractère personnel vous concernant, La Pèlerine s'engage, dans la mesure du possible, à vous en aviser (sauf si La Pèlerine n'est pas autorisé à le faire notamment compte tenu des obligations légales ou judiciaires qui pourraient lui incomber).

Enfin, il se peut que nous achetions ou fusionnons ou que nous soyons achetés par une autre société ou que nous cédions tout ou partie de nos actifs. Dans un tel cas, vos données personnelles peuvent être communiquées à une autre société, mais cette communication sera soumise à la politique en matière de protection de la confidentialité et de Cookies en vigueur.

[VI. Comment les liens se trouvant sur les Sites renvoyant vers d'autres sites m'affectent ?](#)

Nous pouvons à l'occasion placer des liens sur notre Site renvoyant vers d'autres sites internet et applications exploités par des tiers. Ces liens sont uniquement présents pour votre commodité et visent à apporter une valeur ajoutée à votre visite. Toutefois, en incluant ces liens, nous n'avons aucun contrôle sur ces sites internet et applications, lesquels sont indépendants de La Pèlerine et ont des politiques en matière de protection de la confidentialité distinctes. Lorsque vous quittez notre Site, sachez que nos politiques cessent de s'appliquer. Par conséquent, nous ne serons pas responsables de l'exactitude, la pertinence, la disponibilité, la fiabilité, du respect des droits d'auteur, de la légalité ou décence du matériel contenu dans les sites internet et applications tiers liés à notre Site. Nous vous encourageons grandement à consulter les conditions et les politiques en matière de protection de la confidentialité de tout site internet et application tiers avant d'utiliser leurs sites.

VII. Comment pouvez-vous accéder aux informations de « votre espace », les mettre à jour ou les supprimer ?

Pour modifier une ou plusieurs données personnelles renseignées dans votre Espace Client, nous vous invitons à contacter votre conseiller et /ou à adresser votre demande à l'adresse mail suivante : dpd@lapelerine.com

VIII. Que faire si vous avez d'autres questions concernant la politique en matière de protection de la confidentialité et de cookies de La Pèlerine ?

Si vous avez des questions ou des doutes quant à la présente politique en matière de protection de la confidentialité et de Cookies, vous pouvez nous contacter par email à l'adresse dpd@lapelerine.com ou en nous envoyant un courrier postal à l'attention du Délégué à la Protection des Données Personnelles 32 Place Limozin 43170 SAUGUES.