

Politique de protection des données

1. Généralités

La centrale de réservation du [comité départemental du tourisme de la Lozère](#) (Agence Lozère Résa) est conçue pour assurer l'organisation et la vente d'hébergements ou de séjours touristiques. Ainsi, elle facilite la démarche du public en lui offrant un choix de nombreuses prestations et en assurant une réservation rapide et sûre.

Les 5 principales fonctions de l'agence Lozère Résa :

- Sélection des prestataires assurant une fonction dans la conception de produits touristiques ;
- Edition d'une brochure de vente spécifique ;
- Promotion et diffusion de la brochure de vente ;
- Présentation et vente en ligne des produits touristiques sur le site internet www.lozere-resa.com ;
- Réservation et gestion des produits touristiques confiés.

Cette politique (ainsi que nos Conditions générales d'utilisation et tout document auquel il y est fait référence) présente la manière dont nous traitons les données personnelles que nous recueillons et que vous nous fournissez. Nous vous invitons à lire attentivement le présent document pour connaître et comprendre nos pratiques quant aux traitements de vos données personnelles que nous mettons en œuvre.

2. Les informations que nous recueillons

Nous sommes susceptibles de recueillir et de traiter les données suivantes :

2.1. Les informations que vous nous transmettez directement

En utilisant nos sites internet de réservation (Site Lozere-Résa et sites partenaires), vous êtes amenés à nous transmettre des informations, dont certaines sont de nature à vous identifier (« Données Personnelles »). C'est notamment le cas lorsque vous ouvrez un compte sur notre site internet de réservation, vous remplissez des formulaires (comme par exemple le formulaire d'inscription), lorsque vous participez à l'un de nos jeux concours, offres promotionnelles, études ou sondages, lorsque vous nous contactez – que ce soit par téléphone, email ou tout autre moyen de communication – ou lorsque vous nous faites part d'un problème.

Ces informations contiennent notamment les données suivantes :

2.1.1. Les données nécessaires à l'inscription au service que nous fournissons sur nos sites internet de réservation (Site Lozere-Résa et sites partenaires). Ces données sont notamment votre nom et prénom, civilité, adresse e-mail, numéro de téléphone et mot de passe. Certaines informations seront indispensables pour la fourniture des services proposés par l'agence Lozère Résa (ces informations devront être fournies pour l'ouverture d'un compte sur le site de réservation Lozère résa).

2.1.2. Une adresse postale ;

2.1.3. Une copie de tous les échanges intervenus entre vous et l'agence Lozère-Résa sur notre logiciel métier (win résa);

2.1.4. Une copie de l'ensemble des réservations effectuées par nos moyens de commercialisation (téléphone et internet) ;

2.1.5. Le détail des transactions effectuées sur notre site internet ou par téléphone (les données bancaires ne seront pas conservées au-delà de la transaction.)

2.1.6. Le détail de vos visites sur notre site internet et des pages que vous avez consultées ;

2.1.7. Les données que nous pouvons vous demander de fournir lorsque vous nous signalez un problème relatif à nos services ;

2.2. Les données que nous recueillons automatiquement

Lors de chacune de vos visites, nous sommes susceptibles de recueillir, conformément à la législation applicable et avec votre accord, le cas échéant, des informations relatives aux appareils sur lesquels vous utilisez nos services ou aux réseaux depuis lesquels vous accédez à nos services, tels que notamment vos adresses IP, données de connexion, types et versions de navigateurs internet utilisés, types et versions des plugins de votre navigateur, systèmes et plateformes d'exploitation, données concernant votre parcours de navigation sur nos sites internet de réservation (Site Lozère-Résa et sites partenaires), notamment votre parcours sur les différentes pages URL de nos sites internet de réservation (Site Lozère-Résa et sites partenaires), le contenu auquel vous accédez ou que vous consultez, les termes de recherches utilisés, la durée de consultation de certaines pages, les interactions avec la page ainsi que tout numéro du téléphone utilisé pour nous contacter. Parmi les technologies utilisées pour recueillir ces informations, nous avons notamment recours aux cookies.

2.3. Durée de conservation de vos données

2.3.1. A l'exception des catégories de Données Personnelles visées aux articles 2.3.2. et 2.3.3. ci-dessous, vos Données Personnelles sont archivées à l'issue des périodes suivantes:

- 3 ans après votre dernière activité sur votre compte utilisateur, si vous n'avez pas fermé votre compte;

2.3.2. Les catégories de Données Personnelles suivantes sont susceptibles d'être conservées pour des durées différentes :

- Les données liées à des paiements ou des remboursements de clients (facture, avoir) sont conservées pour la durée requise par les lois applicables en matière fiscale et comptable ;
- Les données collectées dans le cadre de la garantie optionnelle contractuelle de limitation des sommes retenues pour la durée du contrat ;
- Les contenus créés par vous sur nos sites internet de réservation (Site Lozère-Résa et sites partenaires) (tels que les commentaires, avis et notation) sont supprimés de notre site internet après une durée de 2 ans.

3. Comment utilisons-nous les données que nous recueillons ?

Nous utilisons les données que nous recueillons afin de :

3.1. exécuter les contrats conclus.

3.2. vous envoyer des renseignements sur vos réservations (comme par exemple, les confirmations de réservation) par e-mail, ou tout autre moyen de communication.

3.3. vous envoyer, conformément aux dispositions légales applicables et avec votre accord lorsque la législation l'exige, des messages marketing, publicitaires et promotionnels et des informations relatives à l'utilisation de nos services, aux modalités de réservation, ou vous suggérer et vous conseiller des biens ou des services susceptibles de vous intéresser. Nous sommes également susceptibles d'utiliser vos données pour vous adresser des messages publicitaires susceptibles de vous intéresser sur les plateformes de réseaux sociaux (facebook, twitter) ou sites de tiers.

3.4. afin de vous informer des modifications apportées à nos services ;

3.5. gérer nos sites internet de réservation (Site Lozere-Résa et sites partenaires) et effectuer des opérations techniques internes dans le cadre de résolution de problèmes, analyse de données, de tests, recherches, analyses, études et sondages ;

3.6. améliorer et optimiser nos sites internet de réservation (Site Lozere-Résa et sites partenaires), notamment pour nous assurer de ce que l'affichage de nos contenus est adapté à votre appareil ;

3.7. vous permettre d'utiliser les fonctionnalités interactives de nos services si vous le souhaitez;

3.8. nous aider à la préservation d'un environnement sain et sécurisé sur nos sites internet de réservation (Site Lozere-Résa et sites partenaires) ;

3.9. évaluer l'efficacité des messages publicitaires que nous adressons et les adapter à nos membres.²

4. Qui sont les destinataires des informations que nous recueillons et pourquoi leur transmettons-nous ces informations ?

4.1. Dans le cadre de l'utilisation de nos services, certaines de vos informations sont transmises aux propriétaires d'hébergements touristiques en contrat avec Lozère Résa.

4.2. Nous publions les avis que vous rédigez dans le cadre de notre système d'avis sur nos sites internet (Site Lozere-Résa et sites partenaires)

4.3. Nous sommes également susceptibles de partager des informations vous concernant, notamment des Données Personnelles, avec d'autres entités partenaires (public ou privée) dans le cadre prévu par la présente politique.

4.4. Nous travaillons également en étroite collaboration avec des entreprises tierces qui peuvent avoir accès à vos Données Personnelles, et notamment avec :

- les sous-traitants auxquels nous recourons en matière de prestations techniques, informatiques, internet.

4.5. Nous ne partageons vos données avec les tiers mentionnés au 4.4. ci-dessus que dans le cas suivant :

4.5.1 Lorsque nous faisons appel à un prestataire de services dans le cadre de l'exécution du contrat.

4.5.2 Lorsque nous publions les avis que vous rédigez sous votre pseudonyme dans le cadre de notre système d'avis sur nos sites internet de réservation (Site Lozere-Résa et sites partenaires).

4.5.3 Lorsque nous faisons appel à des fournisseurs de moteurs de recherche et de solutions analytiques pour améliorer et optimiser nos sites internet de réservation (Site Lozere-Résa et sites partenaires) ;

4.6. Conformément à la législation applicable et avec votre consentement lorsqu'il est requis, nous pouvons agréger des données qui vous concernent et que nous recevons ou envoyons à nos partenaires commerciaux, notamment tout ou partie de vos Données Personnelles et les informations collectées par l'intermédiaire de cookies. Ces informations agrégées ne seront utilisées que pour les finalités décrites ci-dessus.

4.7. Nous attirons votre attention sur le fait que si vous décidez de nous laisser accéder à certaines de vos informations, notamment à vos Données Personnelles, par l'intermédiaire de services de connexion mis à disposition par nos partenaires commerciaux, leurs politiques de confidentialité vous est également opposable. Nous n'avons aucun contrôle sur la collecte ou le traitement de vos données mis en œuvre par nos partenaires commerciaux sur leur propre plateforme.

5. Publicité ciblée, e-mails que nous vous envoyons

Conformément à la législation applicable et avec votre consentement lorsqu'il est requis, nous pourrions utiliser les données que vous nous fournissez sur nos sites internet de réservation (Site Lozere-Résa et sites partenaires) à des fins de prospection commerciale (par exemple pour vous adresser nos newsletters, vous envoyer des invitations à nos événements ou toute autre communication susceptible de vous intéresser et afficher des publicités ciblées sur les plateformes de médias sociaux ou sites tiers).

En ce qui concerne les emails promotionnels: Vous pouvez à tout moment retirer votre consentement en cliquant sur le lien de désinscription fourni dans chacune de nos communications.

En ce qui concerne la publicité ciblée :

- Sur les plateformes de réseaux sociaux (par exemple Facebook, Twitter): vous pouvez vous opposer à tout moment à ce traitement en configurant les paramètres relatifs à la publicité de votre compte ;

6. Quels sont vos droits sur vos données personnelles ?

6.1. Lorsque cela est prévu par la législation applicable, vous avez le droit d'obtenir une copie des données personnelles vous concernant que nous détenons. Avant de répondre à votre demande, nous sommes susceptibles de vérifier votre identité et vous demander de nous fournir davantage d'informations pour répondre à votre demande.

6.2. Nous donnerons suite à votre demande dans le délai fixé par la loi. Si vous souhaitez exercer ce droit, contactez-nous aux coordonnées indiquées à l'article 11 ci-dessous.

Vous pouvez également rectifier ou effacer ces informations en nous contactant directement (voir article 11 ci-dessous).

Veillez noter que nous sommes susceptibles de conserver certaines informations vous concernant lorsque la loi nous l'impose ou lorsque nous avons un motif légitime de le faire.

7. Quels sont vos droits sur vos données personnelles ?

7.1. Vous disposez du droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente.

7.2. Vous disposez également du droit à la portabilité de vos données, c'est-à-dire au droit de recevoir les Données Personnelles que vous nous avez fournis dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par la machine et le droit de transmettre ces données à un autre responsable du traitement.

7.3. Vous disposez également du droit de définir des directives relatives au sort de vos Données Personnelles après votre mort.

8. Confidentialité de votre mot de passe

Vous êtes responsable de la confidentialité du mot de passe que nous vous avez choisi pour accéder à votre compte sur nos sites internet de réservation (Site Lozere-Réza et sites partenaires).

Vous vous engagez à conserver ce mot de passe secret et à ne le communiquer à personne.

9. Liens vers d'autres sites internet et réseaux sociaux

Nos sites internet de réservation (Site Lozere-Réza et sites partenaires) peuvent occasionnellement contenir des liens vers les sites internet de nos partenaires ou de sociétés tierces. Veuillez noter que ces sites internet ont leur propre politique de confidentialité et que

nous déclinons toute responsabilité quant à l'utilisation faite par ces sites des informations collectées lorsque vous cliquez sur ces liens. Nous vous invitons à prendre connaissance de politiques de confidentialité de ces sites avant de leur transmettre vos Données Personnelles.

10. Modification de notre politique de confidentialité

Nous pouvons être amenés à modifier occasionnellement la présente politique de confidentialité. Lorsque cela est nécessaire, nous vous en informerons et/ou solliciterons votre accord. Nous vous conseillons de consulter régulièrement cette page pour prendre connaissance des éventuelles modifications ou mises à jour apportées à notre politique de confidentialité.

11. Contact

Pour toute question relative à la présente politique de confidentialité ou pour toute demande relative à vos données personnelles, vous pouvez nous contacter en :

- adressant un email à notre délégué à la protection des données à l'adresse dpo@lozere-resa.com
- en remplissant [ce formulaire](#) en ligne
- ou en nous adressant un courrier à l'adresse suivante : Agence Lozère-Résa, 14 Boulevard Henri Bourrillon, 48000 Mende