



POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE

Nous (ci-après MisterFly) travaillons chaque jour à aider nos clients à voyager plus malin. Et tout comme vous, vos données voyagent, et cela selon votre destination et les prestataires (compagnies aériennes, hôtels, loueurs de voiture etc.) avec lesquels vous voyagez. Nous agissons comme intermédiaire auprès des prestataires et vous nous donnez mandat pour effectuer une réservation. Dans ce contexte, nous collectons les données personnelles que vous nous transmettez afin de réaliser de la réservation.

Traitement de vos données personnelles en ligne avec nos valeurs

Lorsque vous nous contactez ou que visitez nos sites Internet, vous nous confiez vos données personnelles. La présente politique de confidentialité a pour but de vous expliquer en toute transparence quelles données nous collectons, les raisons pour lesquelles nous les collectons et ce que nous faisons avec vos données. Cette politique est importante et un peu longue, mais nous espérons que vous prendrez le temps de la lire attentivement. Si vous lisez cette politique de confidentialité, c'est que nous agissons comme responsable du traitement de données que nous collectons. Ce statut de responsable de traitement signifie que nous maîtrisons les finalités et le mode d'utilisation de vos données personnelles.

La présente politique de confidentialité explique :

- Quelles données nous collectons et les raisons pour lesquelles nous les collectons ;
- La manière dont nous collectons vos données ;
- La manière dont vous pouvez accéder à vos données.

Données à caractère personnel que nous collectons

Lorsque vous naviguez sur notre site Internet, notre application mobile ou notre chat en ligne, nous collectons :

- Vos récentes recherches et réservations ;
- Des informations sur votre comportement de navigation sur notre site Internet ;
- Des informations sur votre manière d'accéder à nos services numériques, y compris le système d'exploitation, l'adresse IP et les détails du navigateur.

Lorsque vous achetez nos produits en ligne, nous collectons :

- Les informations personnelles (nom, prénom, date de naissance, sexe, adresse postale, adresse e-mail, numéro de téléphone, moyens de paiement) du payeur et du voyageur collectées dans le cadre de la réservation ;
- L'ensemble des données à caractère personnel que vous renseignez lors de la réservation. Lorsque vous réservez un voyage pour d'autres personnes, vous déclarez à avoir obtenu le consentement préalable des voyageurs dont les données personnelles sont renseignées lors de la réservation. Le renseignement de ces données personnelles sont nécessaires pour la réalisation du voyage ;
- Les détails d'assurance de voyage que vous sélectionnez lors de votre réservation sur le site ;
- Les données à caractère personnel permettant le traitement opérationnel de votre demande spéciale, alimentaire, religieuse ou liée à un handicap/un état de santé justifié au titre de la prestation achetée ;
- Les informations relatives à vos réservations faites sur le site, y compris le numéro du dossier, les services commandés, les moyens de paiement. Nous attirons votre attention sur le fait que les informations figurant sur votre carte de crédit seront collectées et traitées directement par notre prestataire de paiement sans jamais transiter par notre système. Les prestataires de paiement sont tenus de respecter la norme de sécurité PCI-DSS, garantissant la sécurité pour les transactions de carte bancaire ;
- Des informations sur votre comportement de navigation sur notre site Internet et notre application mobile depuis les appareils que vous utilisez pour accéder à nos services (ordinateurs, téléphones portables au moyen de cookies et d'autres logiciels de surveillance réseau) ;
- Des informations sur les moments où vous cliquez sur l'une de nos publicités, y compris celles publiées sur le site Internet d'autres sociétés ;
- Des informations sur votre manière d'accéder à nos services numériques, y compris le système d'exploitation, l'adresse IP et les détails du navigateur.

Lorsque vous communiquez par téléphone avec nous,

Les appels entrants et sortants du service client de MisterFly peuvent être enregistrés ou écoutés pour les besoins de contrôle de la qualité, de la formation du personnel ainsi que pour toutes demandes relatives à une réservation



(que ce soit avant toute réservation ou pendant l'exécution du voyage) . Toute donnée personnelle obtenue de vous pendant cet appel sera traitée conformément aux dispositions de la politique de confidentialité.

Lorsque vous nous contactez par notre formulaire, par courrier électronique ou par voie postale, par tchat en ligne, pour quelle que raison que ce soit, nous collectons toutes les données personnelles que vous renseignez.

Autres sources de données à caractère personnel

MisterFly est présent sur les réseaux sociaux. Nous avons notamment nos pages internet Facebook, Twitter, YouTube, Instagram, etc. qu'il s'agisse de pages de fan ou d'applications dédiées. Nous vous rappelons que l'accès à ces réseaux sociaux nécessite l'acceptation par vos soins de leurs conditions contractuelles comportant des dispositions relatives à la réglementation sur les données personnelles pour les traitements effectués par eux. Pour en savoir plus sur la protection de vos données personnelles lors de la navigation sur ces réseaux sociaux, nous vous invitons à consulter leurs propres politiques de confidentialité.

Données relatives aux mineurs de moins de 18 ans

Toute personne achetant un voyage, un séjour, ou toute autre prestation sur le site de MisterFly doit avoir au moins 18 ans et être capable juridiquement de contracter. Les réservations pour les mineurs doivent être effectuées par le représentant légal ou par toute personne majeure obligatoirement munie d'un pouvoir à cet effet. Les données personnelles des mineurs sont impératives à la réalisation du voyage.

Utilisation de vos données à caractère personnel

Vos données personnelles seront collectées pour l'exécution de votre réservation et conformément au cadre légal. Nous utilisons vos données personnelles :

Afin d'exécuter votre réservation

Nous procédons au traitement de vos données à caractère personnel en vue de gérer votre réservation, de vous procurer les produits et services que vous souhaitez réserver ou tels que vous avez réservés et de vous prêter assistance dans le cadre de toute réservation, de toute réclamation ou de tout remboursement que vous pouvez demander. Cela inclut la gestion des impayés et du contentieux ainsi que la lutte contre la fraude.

Afin de vous proposer une assistance dans l'exercice de vos droits conformément au règlement européen n°261/2004

Nous transmettons vos données personnelles liées à votre réservation à notre partenaire qui proposera son assistance au titre de l'indemnisation en cas de retard et d'annulation de vol.

Afin d'améliorer nos produits, de personnaliser votre expérience client ou pourquoi utiliser des cookies (informatiques ;-) et l'adresse IP

Nous utilisons des données à caractère personnel pour gérer et améliorer nos produits, notre site Internet, notre application mobile ainsi que d'autres services. Nous surveillons la manière dont nos services sont utilisés pour nous aider à protéger vos données à caractère personnel, détecter et prévenir les fraudes, les autres délits et l'utilisation abusive de nos services. Et ce, pour nous assurer que vous puissiez recourir à nos services en toute sécurité. Nous pouvons utiliser des données à caractère personnel pour réagir aux opérations de sécurité, accidents ou autres incidents similaires et les gérer, y compris à des fins médicales et d'assurance. Nous utilisons les données à caractère personnel à des fins d'études de marché et de recherche et développement internes, et en vue de déployer et d'améliorer notre gamme de produits, nos services, nos systèmes informatiques, notre sécurité, notre savoir-faire et la manière dont nous communiquons avec vous.

Afin de rendre votre expérience client la plus simple et sécurisée et de créer une interaction entre vous et nous, nous utilisons les cookies et votre adresse IP qui sont les éléments permettant une personnalisation à distance de notre service (sauf si, vous avez indiqué dans vos paramètres de navigation que vous préférez que nous nous en abstenions). Avez-vous entendu parler des cookies ? Malheureusement, il ne s'agit pas de cookies aux pépites de chocolat. Les cookies sont des témoins de connexion qui nous permettent de conserver vos données afin de faciliter la navigation et de permettre certaines fonctionnalités (notamment pour retenir le panier d'achat et les informations personnelles relatives aux voyageurs). Ces cookies sont indispensables notamment pour améliorer votre expérience utilisateur. Nous combinons aux cookies, l'adresse IP, vos recherches, vos réservations et votre comportement de navigation, pour offrir l'expérience personnalisée la plus adaptée.



Afin de vous contacter et d'interagir avec vous

Nous sommes toujours soucieux de vous procurer le meilleur service possible en tant que client. Ainsi, si vous nous contactez, par exemple par e-mail, courrier postal, téléphone ou au moyen des réseaux sociaux, nous pouvons utiliser vos données à caractère personnel pour toute clarification ou assistance que vous demandez.

Nous devons traiter vos données à caractère personnel afin de gérer les promotions ou concours auxquels vous choisissez de participer, dont les promotions ou concours organisés avec nos prestataires et partenaires de distribution. Par exemple : si vous gagnez un prix. Nous pouvons vous inviter à prendre part à des sondages, à des questionnaires et à d'autres études destinées aux clients réalisés par notre groupe et d'autres sociétés pour notre compte. En vue de mieux vous cerner en tant que client et de vous fournir des services et communications marketing (dont des publicités en ligne correspondant à vos centres d'intérêt), nous pouvons combiner les données à caractère personnel que nous collectons lors de vos achats à partir de notre site Internet, applications mobiles et autres sources.

Afin de mesurer et d'analyser l'audience

Nous utilisons des produits permettant d'analyser l'audience sur notre site et sur notre application mobile afin de comprendre les attentes de nos visiteurs et d'améliorer continuellement notre site et notre application mobile. Nous ne collectons que des statistiques globales et anonymes. Nous garantissons n'établir aucune corrélation entre une visite spécifique et une adresse IP en particulier.

Nous ne vendons pas vos données à caractère personnel à des tiers.

Communications marketing

Nous vous envoyons des offres et actualités pertinentes concernant nos produits et services de diverses façons, notamment par e-mail. Nous pouvons également vous faire parvenir des informations à propos de produits et services d'autres entreprises susceptibles de vous intéresser selon nous. Lorsque vous réservez sur notre site Internet et notre application mobile, vous recevez nos communications marketing. Vous pouvez vous désinscrire à tout moment à partir du lien dédié présent sur nos email marketing.

Non-communication d'informations personnelles

Lorsque nous sommes tenus par la loi ou par contrat de collecter des informations à caractère personnel vous concernant et que vous ne nous communiquez pas ces données lorsque nous vous le demandons, nous serons dans l'obligation d'annuler la réservation que vous avez passé.

Notre rôle d'agence de voyages est de trouver les meilleurs prestataires (aérien, hôtelier, loueur de voitures...) pour vous offrir des services de voyages les plus adaptés. Pour répondre à cette promesse, nous devons partager vos données personnelles avec les tiers suivants :

Prestataires de services

Nous travaillons avec des prestataires de services afin d'effectuer des services de voyage et d'assurances proposés sur le site Internet. Ces prestataires s'occupent, par exemple, des services de transport (compagnies aériennes, par exemple), services d'hébergement, prestataires des activités sur place, assurance de voyage, paiement 4X etc. Souvent les prestataires de services agissent en tant que responsables distincts par rapport aux données que nous leur transmettons, et ils appliquent ses propres mesures techniques et organisationnelles ainsi que de politiques appropriées en matière de protection des données. Vous pouvez renseigner l'identité et coordonnées de ces destinataires lors de la réservation des services de voyages sur le site. Nous vous invitons à consulter les politiques de confidentialité des prestataires de services qui sont responsable de traitement au titre de leur prestation (ex : la compagnie aérienne est responsable de traitement et applique sa propre politique de confidentialité).

Nous collaborons également avec des prestataires qui assurent certaines fonctions pour notre compte. Ces prestataires agissent en tant que sous-traitant et ils effectuent le traitement des données sous notre autorité. Ces prestataires s'occupent, par exemple, des services informatiques, du stockage et de la compilation des données, du marketing, du traitement des paiements et de la livraison des produits et services.

Il se peut aussi que nous devions partager des données à caractère personnel afin d'établir, d'exercer ou de défendre nos droits juridiques ; ceci inclut la transmission de données à caractère personnel à des tiers afin de prévenir la fraude et de réduire le risque de crédit.



Certains prestataires de services ne peuvent pas utiliser vos données personnelles pour un autre but que le service spécifique en question. De plus, nous ne leur transmettons que les éléments de vos données personnelles dont ils ont effectivement besoin pour la réalisation de la prestation réservée.

Autorités

Pour vous permettre de voyager, il se peut que la divulgation et le traitement de vos données à caractère personnel soient obligatoires (conformément aux exigences gouvernementales au(x) point(s) de départ, de transit et/ou d'arrivée) à des fins d'immigration, de contrôle frontalier, de sécurité et de lutte contre le terrorisme, ou à toutes autres fins jugées appropriées par les autorités.

Certains pays autoriseront uniquement le voyage moyennant des informations préalables sur les passagers (par exemple Caricom API Data et US Secure Flight Data). Ces exigences peuvent varier selon votre destination. Nous vous conseillons de les vérifier.

En cas d'activités illégales, de soupçons d'activités illégales, à des fins d'enquêtes ou de réquisitions judiciaires, vos données personnelles peuvent être transmises, sur demande, aux autorités judiciaires ou de contrôles : police, gendarmerie, magistrat, direction départementale de la protection des populations (ex DGCCRF), services fiscaux ou sociaux etc ...

Nous pouvons partager les données à caractère personnel strictement nécessaires avec d'autres instances publiques si la loi l'exige ou si nous y sommes juridiquement autorisés.

Protection de vos données à caractère personnel

Nous connaissons l'importance de la protection et de la gestion de vos données à caractère personnel. Nous utilisons un éventail de mesures de sécurité intelligentes (physiques, électroniques et administratives) afin de protéger les informations que nous collectons à votre égard contre toute perte accidentelle et tout accès, toute utilisation, toute altération et toute divulgation non autorisé(e).

Transfert des données hors Espace Economique Européen (EEE)

Les données à caractère personnel que nous collectons auprès de vous peuvent être transférées et stockées dans un lieu situé au sein de l'EEE ou par des sociétés situées en dehors de l'EEE. En cas de sous-traitance hors de l'EEE, nous veillons à ce que la sécurité soit respectée. Dans le cadre d'une prestation (aérienne, hôtelière ou activité sur place), chaque société est responsable de sa collecte et de son traitement.

Conservation des données

Lorsque vous utilisez nos services, conformément au principe de limitation de la conservation des données personnelles, MisterFly conserve en sécurité les données à caractère personnel, mais nous ne les garderons jamais plus longtemps que nécessaire et dans le respect des prescriptions juridiques et réglementaires. Dans certains cas, nous pourrions rendre anonymes vos données à caractère personnels (de manière à ce qu'elles ne puissent être associées à vous) à des fins de statistiques.

Liens vers d'autres sites Internet

Notre site Internet ou application mobile peut contenir des liens vers d'autres sites Internet exploités par d'autres sociétés qui ont leurs propres politiques de confidentialité. Lisez attentivement les politique de confidentialité avant de communiquer vos données à caractère personnel sur le site Internet d'une autre société, puisque nous déclinons toute responsabilité concernant les sites Internet d'autres sociétés.

Vos droits

Si vous souhaitez exercer vos droits individuels sur vos données personnelles, vous avez le droit de :

- Demander l'accès à vos données : cela vous permet de recevoir une copie des données personnelles vous concernant dont nous disposons et de vérifier que nous les traitons de manière licite.
- Demander la rectification des données : cela vous permet de nous demander de rectifier, d'effacer ou de supprimer les données à caractère personnel, lorsque nous ne disposons pas d'une bonne raison de continuer leur traitement. Vous disposez également le droit de nous demander d'effacer ou de supprimer vos données à caractère personnel lorsque vous avez exercé avec succès votre droit d'opposition, lorsque nous avons traité vos données à caractère personnel de manière illicite ou lorsque nous avons l'obligation d'effacer vos données à caractère personnel afin de respecter la loi locale applicable. Veuillez cependant

noter que nous ne serons pas toujours en mesure de nous conformer à votre demande d'effacement pour des raisons légales spécifiques dont nous vous informerons, le cas échéant, au moment de la présentation de votre demande.

- Vous opposer au traitement de vos données à caractère personnel lorsque nous nous fondons sur un intérêt légitime (ou celui d'un tiers) et qu'existe un fait en rapport avec la situation particulière qui vous pousse à vous opposer au traitement basé sur ce fondement dans la mesure où vous estimez qu'il a un impact sur vos libertés et droits fondamentaux. Vous avez également le droit de vous opposer lorsque nous traitons vos données à caractère personnel à des fins de prospection directe. Dans certains cas, nous pourrions démontrer que nous disposons de motifs légitimes impérieux pour traiter vos données l'emportant sur vos droits et libertés ;
- Demander la restriction du traitement de vos données à caractère personnel : cela vous permet de nous demander de suspendre le traitement de vos données à caractère personnel dans les cas suivants : (a) si vous souhaitez que nous établissions avec l'exactitude des données ; (b) lorsque nous utilisons les données d'une manière illicite, mais que vous ne souhaitez pas que nous les effacions ; (c) lorsque vous souhaitez que nous conservions les données quand bien même nous n'en aurions plus besoin dans la mesure où vous en avez besoin pour établir, exercer ou défendre des droits en justice ; ou (d) vous vous êtes opposé(e) à notre utilisation de vos données mais nous avons besoin de vérifier si nous disposons de motifs légitimes l'emportant en ce qui concerne leur utilisation ;
- Demander la portabilité de vos données à caractères personnel à vous ou à un tiers. Nous vous fournirons ou fournirons à un tiers de votre choix vos données à caractère personnel dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine. Veuillez noter que ce droit s'applique uniquement aux informations automatisées pour lesquelles vous avez consenti à ce que nous les utilisions ou lorsque nous avons utilisé les données pour exécuter un contrat conclu avec vous.
- Nous donner des instructions sur le sort de vos données après votre mort : vous avez le droit de nous donner des directives sur le sort de vos données après votre décès.
- Retirer votre consentement à tout moment lorsque nous nous fondons sur votre consentement pour traiter vos données à caractère personnel. Cela n'affectera cependant pas la licéité de tout traitement réalisé avant le retrait de votre consentement. Si vous retirez votre consentement, nous pourrions ne plus être en mesure de vous fournir certains services.

Pour toute demande impliquant une intervention sur vos données personnelles ou pour toute plainte portant sur notre politique, nous vous invitons à contacter notre délégué à la protection des données (désigné sous le sigle DPO) par email à l'adresse : dpo@misterfly.com. Nous vous conseillons de joindre à votre demande une copie de votre pièce d'identité afin que nous puissions confirmer votre identité. Nous nous efforcerons de répondre à l'ensemble des demandes légitimes dans un délai d'un mois. Occasionnellement, il pourrait nous falloir plus longtemps que ce délai d'un mois si votre demande est particulièrement complexe ou si vous avez présenté de nombreuses demandes. Dans ce cas, nous vous informerons et vous tiendrons informé(s). Si vous n'êtes pas satisfait de nos réponses, vous pouvez déposer une plainte auprès des autorités locales de protection des données : <https://www.cnil.fr/fr/plaintes>.

Absence de frais habituellement exigés

Vous ne serez pas tenu(e) de payer de frais pour accéder à vos données à caractère personnel (ou pour exercer l'un quelconque de vos autres droits). Cependant, nous pourrions imposer des frais raisonnables si votre demande est clairement infondée, répétitive ou excessive.

Modifications de notre politique de confidentialité

La présente politique remplace toutes les versions précédentes. Veuillez la consulter régulièrement sur notre site Internet pour toute mise à jour.

Dernière actualisation : **décembre 2018**