

CHARTRE DE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Conformément au règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016
(Dit « règlement général sur la protection des données » ou RGPD)

Depuis le 25 mai 2018, le règlement général sur la protection des données personnelles est entré en application dans toute l'Europe. Son objectif est de protéger vos données personnelles, c'est-à-dire toutes les informations qui permettent de vous identifier et garantir que vos coordonnées ne seront en aucun cas transmises à des tiers.

Au Camping Les Ceriselles nous attachons une grande importance à la protection de vos données personnelles et au respect de votre vie privée. Nous nous engageons, en accord avec ce règlement à veiller au respect de ces dispositions.

Dans la présente **charte de protection des données personnelles** nous vous expliquons quelle est notre politique en matière de la gestion des données personnelles et comment nous voulons nous conformer aux règles du RGPD.

Cette charte est donc aussi importante pour vous que pour nous, afin de vous apporter une expérience en toute confiance.

1. À quelles occasions vos données sont-elles récoltées ?

- Lorsque vous réservez un séjour au Camping Les Ceriselles
- Lorsque vous nous contactez.

2. Quelles sont les informations collectées ?

- Vos coordonnées (nom, prénom), adresse postale, adresse courriel, numéro de téléphone, date de naissance, moyen de paiement, numéro de carte d'identité, plaque d'immatriculation.
- Les informations sur vos accompagnants, pour lesquels vous vous engagez à obtenir les accords préalables de communication de données personnelles.
- Les informations que vous nous transmettez en direct, pour réserver un séjour, pour nous contacter (demande de contact, de prix ou de plaquette), pour communiquer avec notre service client.
- Les échanges effectués avec nous par courrier, messages électroniques, appels téléphoniques ou sur les réseaux sociaux, les réponses aux questionnaires de satisfaction.
- Les informations relatives à votre utilisation de notre site internet.
- Les données collectées automatiquement : lors de votre navigation sur le site, nous sommes susceptibles de collecter des données relatives : à votre parcours de navigation et à vos interactions avec le contenu de notre site, tels que les pages visitées, les mots-clés de recherche utilisés, ou encore la fréquence de vos visites sur le site.

3. Comment vos données sont-elles utilisées ?

- Pour gérer et valider une réservation : percevoir le paiement, confirmer votre **réservation** et vous envoyer par email les informations relatives à votre séjour.
- Pour communiquer sur l'actualité du camping et sur nos nouveautés mais aussi pour vous proposer des offres et services personnalisés.
- Pour répondre à vos demandes, attentes et réclamations lorsque vous utilisez notre formulaire de contact, en assurer le suivi et améliorer le service clientèle.

- Pour recueillir votre avis suite à un séjour via notre questionnaire de satisfaction.
- Pour enregistrer et gérer votre participation aux jeux concours proposés sur différents réseaux (Facebook, Instagram...).
- Pour respecter le droit et répondre aux demandes éventuelles des instances de justice, s'assurer du respect des CGV, prévenir les autorités en cas d'agissements contraires à la loi et de protéger nos droits en cas de préjudices ou de dommages.
- Pour traiter vos réclamations : lorsque vous contactez notre service client par téléphone, via le formulaire de contact disponible sur le site ou via tout autre moyen mis à votre disposition (réseaux sociaux, etc.), nous utilisons vos données pour vous répondre et apporter une solution à votre réclamation, assurer et gérer le suivi de votre réclamation, améliorer le service relation client.
- Pour s'assurer du respect du droit et des décisions de justice

Vos données peuvent également être utilisées pour :

- Répondre à une demande d'une autorité administrative ou judiciaire, d'un représentant de la loi, d'un auxiliaire de justice ou nous conformer à une décision de justice,
- S'assurer du respect de nos conditions générales de vente et de la présente charte,
- Protéger nos droits et/ou obtenir la réparation des dommages que nous pourrions subir ou en limiter les conséquences,
- Prévenir tout agissement contraire aux lois en vigueur, notamment dans le cadre de la prévention des risques de fraude.

Si, au moment de la **réservation d'un séjour** ou d'une demande de contact, vous avez indiqué souhaiter recevoir des informations (informations, nouveautés et offres promotionnelles) et des contenus personnalisés, alors nous sommes susceptibles d'utiliser vos données pour communiquer avec vous.

Vous pouvez, à tout moment, vous opposer à nos communications commerciales en cliquant sur le lien de désinscription ou en suivant la procédure d'opposition indiquée sur ces communications, ou en nous contactant selon les modalités décrites à l'article 8 ci-après.

Les données de navigation sont notamment collectées à l'aide de cookies. Pour davantage d'informations concernant ces cookies, reportez-vous à l'article 9.

4. Quelle est la finalité de la collecte de vos données ?

Les données collectées sont utilisées, en fonction de votre navigation sur notre site, pour mener les traitements suivants :

- Gestion du compte client.
- Gestion du panier.
- Gestion des opérations de paiement.
- Gestion de la relation client (téléphone / courriel).
- Gestion de votre séjour.
- Gestion de la satisfaction client.
- Établissement de statistiques, d'analyses, de sélections.

5. Comment vos données sont-elles protégées ?

Afin de protéger vos données, une procédure de sécurité rigoureuse a été mise en place. Les données utilisées sont cryptées et protégées au moyen du protocole SSL (Secure Socket Layer) afin de les gérer, les transférer en toute sûreté via une connexion sécurisée sur un réseau dédié. Vos données personnelles sont stockées en Europe.

6. *Quelle est la durée de conservation de vos données ?*

- Les données qui nous ont été transmises directement telles que détaillées à l'article 2 sont conservées pendant la durée nécessaire à la finalité de leur traitement.
- Les données de navigation sont conservées pendant une durée maximum de 13 mois.
- Les données relatives aux prospects sont conservées pendant une durée maximum de 3 ans à compter du dernier contact que vous avez initié.
- Les données relatives aux pièces d'identité que vous nous transmettez lorsque vous exercez votre droit d'accès ou de rectification sont conservées pendant une durée maximum de 12 mois.
- Les informations permettant de prendre en compte les droits d'opposition des personnes concernées à recevoir de la prospection commerciale sont conservées pendant une durée maximum de 3 ans à compter de l'exercice de ce droit.

Nous pouvons supprimer vos données sur simple demande de votre part. Toutefois, à l'issue des délais précités, et ce y compris suite à votre demande de suppression, vos données pourront faire l'objet d'une conservation pour satisfaire à nos obligations légales, comptables et fiscales (ex : obligation de conservation des factures pendant 10 ans plus l'année en cours conformément à l'article L.123-22 du Code de commerce) et/ou pendant le délai de prescription applicable et/ou en cas de procédure contentieuse pour la durée de ladite procédure.

7. *Quelles sont les mesures de sécurité pour la préservation de vos données ?*

Nous prenons toutes les précautions pour préserver la sécurité et la confidentialité des données et notamment, empêcher qu'elles soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès. Conformément au règlement 2016/679 du 27 avril 2016, nos sous-traitants s'engagent à mettre en œuvre les moyens organisationnels et techniques pour la sécurité et la confidentialité de vos données.

8. *Quels sont vos droits ?*

Conformément à la loi, vous avez le droit de connaître la nature des données personnelles collectées, d'accéder, de rectifier, de mettre à jour ou de supprimer ces données. Vous pouvez modifier vos préférences concernant le traitement de vos informations personnelles, demander le transfert de vos informations à votre profit ou bien à celui d'un tiers.

En application des articles 14 à 22 du règlement 2016/679 du 27 avril 2016, toute personne physique utilisant le service a la faculté d'exercer les droits suivants :

- Droit d'accès,
- Droit de rectification,
- Droit d'opposition et d'effacement au traitement de ses données,
- Droit d'opposition au profilage,
- Droit à la limitation du traitement,
- Droit à la portabilité de ses données.

Pour exercer l'ensemble de ces droits, vous devez adresser un courrier postal à l'adresse suivante : **Camping Les Ceriselles, Route de Vincelottes, 89290 VINCELLES.**

9. Quelle est la politique des cookies ?

Un cookie est un petit fichier enregistré par le navigateur de votre ordinateur, tablette ou smartphone et qui permet de conserver des données utilisateur pour faciliter la navigation et permettre certaines fonctionnalités.

Les cookies nous permettent de conserver les informations sur votre navigation. Ils nous aident à comprendre votre comportement et interactions avec notre site internet, ce qui nous permet de mettre en place des modifications pour rendre votre expérience et votre navigation sur le site plus fluides et intuitives.

Lors de votre navigation sur notre site, le système peut installer trois types de cookies dans votre terminal :

- Les cookies techniques : ils ont pour objectif de rendre possible votre navigation sur le site, d'assurer la sécurité du site et de vous permettre d'accéder aux différentes fonctionnalités et services du site ;
- Les cookies de mesure d'audience : permettent l'établissement de statistiques de fréquentation, de navigation et d'interactions avec le site ;
- Les cookies publicitaires : vous proposent des publicités adaptées à votre profil et vos intérêts sur des sites tiers.

Nous recueillons ces informations pour améliorer la qualité de votre expérience pendant votre visite sur notre site, et nous ne vendons ni ne cédon ces informations à des tierces parties.

10. Quelles sont les bases juridiques de traitement de vos données ?

Conformément à la législation en vigueur, pour traiter vos données, nous nous appuyons sur différentes bases juridiques, notamment :

- L'exécution d'un contrat,
- L'exécution d'une obligation légale (ex : conservation de factures),
- Dans notre intérêt légitime*,
- Lorsque vous avez donné votre consentement.

* L'intérêt légitime ne doit pas aller à l'encontre des droits et libertés des utilisateurs. Parmi les exemples d'intérêts légitimes mentionnés dans le RGPD, figurent la prévention de la fraude, le marketing direct.

Notre délégué de protection des Données (DPO) veille au respect de notre politique de confidentialité. Vous pouvez le contacter en cas de réclamation par courrier ou via notre formulaire de contact.