



Caractère NV - Avis de confidentialité aux clients et aux tiers - mars 2021

Caractère NV accorde une grande importance à la protection de votre vie privée (voir ci-dessous les coordonnées complètes).

Nous traitons vos données personnelles conformément aux réglementations applicables en matière de protection des données, en particulier le Règlement général sur la protection des données 2016/679 du 27 avril 2016 ("RGPD"), ainsi que la présente déclaration de confidentialité.

Le présent avis de confidentialité vous fournit de plus amples informations sur les données à caractère personnel que nous traitons, les raisons pour lesquelles nous les traitons, la manière dont nous les obtenons, la durée de leur conservation et les personnes avec lesquelles nous les partageons.

1. IDENTITÉ ET COORDONNÉES.....	1
2. VUE D'ENSEMBLE.....	1
3. OBJECTIFS ET BASE JURIDIQUE.....	2
4. PLUG-INS POUR LES MÉDIAS SOCIAUX	5
5. ACCÈS À VOS DONNÉES PERSONNELLES.....	5
6. SÉCURITÉ.....	5
7. DROITS.....	6
8. MISE À JOUR	6

1. IDENTITÉ ET COORDONNÉES

Le responsable du traitement de vos données à caractère personnel est :

Caractère NV
Korte Keppestraat 19
9320 Aalst
Numéro de TVA BE0474874188
RPR : Gand, division de Termonde

Si vous avez des questions, des plaintes ou des demandes concernant le traitement de vos données personnelles, vous pouvez toujours nous contacter :

- par courrier : à l'adresse ci-dessus, avec la mention "Vie privée"
- par courrier électronique : info@caractere.be
- par téléphone : 053/630077,

Ou, avec le l'Autorité Autorité belge de protection des données à l'adresse <https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/burger/acties/klacht-indienen>, contact@apd-gba.be ou par courrier (1000 Bruxelles, rue de la Presse 35).

2. VUE D'ENSEMBLE

Nous traitons vos données à caractère personnel pour une ou plusieurs des raisons suivantes :

Données relatives au navigateur et à la session (site web)	
Gestion technique et fonctionnelle du site web	Évaluation de l'efficacité du site web
Données relatives à la gestion de la clientèle (y compris les coordonnées et les préférences)	



<i>Organiser les voyages (y compris les dossiers des clients, la facturation et la coordination des réservations)</i>	<i>Service clientèle (concernant nos voyages, avant et pendant)</i>	<i>Évaluation de nos voyages</i>
<i>Données sur les clients à des fins comptables</i>		
<i>Préparation des comptes internes</i>		
<i>Données du fournisseur pour l'organisation interne</i>		
<i>Recours aux services de prestataires externes</i>	<i>Facturation et comptabilité dans ce contexte</i>	
<i>Coordonnées pour la communication et le marketing (direct)</i>		
<i>Communications commerciales sur les promotions, les nouveautés et les actions (y compris par le biais de la lettre d'information, du site web et des médias sociaux).</i>		
<i>Données pour la sélection et le</i>		
<i>Candidatures (y compris les candidatures volontaires via le site web, le courrier électronique ou le téléphone)</i>		

3. **OBJECTIFS ET BASE JURIDIQUE**

Vous trouverez ci-dessous les données personnelles que nous traitons pour chaque type de données, les raisons pour lesquelles nous les traitons (finalités), les raisons pour lesquelles nous sommes autorisés à le faire (base juridique), comment nous les obtenons, combien de temps nous les conservons et avec qui nous les partageons (destinataires tiers).

Données relatives au navigateur et à la session (site web)

Dans le but de gérer et d'évaluer notre site web, nous collectons des données relatives au navigateur et à la session, en installant des cookies. Nous collectons ainsi : le type de navigateur internet, la capacité de l'utilisateur, la langue préférée, la date et l'heure de votre visite, le nom de domaine ou le site web par lequel vous avez accédé à notre site web, le nombre de visites, l'adresse IP, le temps moyen passé sur notre site web et les pages visitées.

Objectifs : Cela nous permet de gérer le site web sur le plan technique et fonctionnel (à l'aide de cookies essentiels et fonctionnels), d'évaluer son efficacité et de surveiller le comportement de navigation (y compris l'utilisation du site web) des utilisateurs du site web (à l'aide de cookies analytiques et de marketing).

Motifs juridiques :

- Notre intérêt légitime, à savoir la fourniture d'un site web sûr et fonctionnant correctement (art. 6, §1, (f) AVG) ;
- Votre consentement, en particulier pour le placement de cookies fonctionnels, analytiques et de marketing (art. 6, §1, (a) AVG).

Nous stockons ces données conformément aux dispositions de notre [politique en matière de cookies](#) (voir ci-dessous).

Destinataires tiers : Vos données seront communiquées à Google Analytics (Google LLC) ; les accords écrits entre Caractère NV et Google contiennent les dispositions standard requises en matière de protection des données (en application de l'article 28, paragraphe 3, de l'article 46, paragraphe 2, point c), et de l'article 46, paragraphe 5, de la loi sur la protection des données), de sorte que le transfert de vos données s'accompagne des garanties nécessaires. Vous pouvez consulter ces accords écrits en ligne sur la page d'assistance de Google ou en obtenir une copie auprès de nous.

Données relatives à la gestion de la clientèle (y compris les

Afin d'organiser nos voyages, nous traitons, entre autres, les données suivantes, que nous obtenons directement des clients ou de la personne concernée ou, dans des cas exceptionnels, via un partenaire commercial. les données suivantes, que nous obtenons directement des clients ou de la personne concernée ou, dans des cas exceptionnels, par l'intermédiaire d'un partenaire commercial : vos données d'identification personnelle (nom, adresse (professionnelle), adresse électronique, numéro de téléphone), les données d'identification délivrées par le gouvernement (numéro de carte d'identité, numéro de passeport, numéro de permis de conduire, numéro de

TVA), les données financières (numéro de compte bancaire, mode de paiement), les caractéristiques personnelles (date de naissance, langue, nationalité) et les données relatives à votre santé (uniquement si elles sont pertinentes pour la réservation de votre voyage, par exemple allergies, utilisation d'une chaise roulante). Nous traitons également les données susmentionnées en ce qui concerne le personnel de nos clients professionnels, qu'il s'agisse de personnes morales ou physiques.



Objectifs : Ces données nous permettent de :

- organiser des voyages qui répondent aux attentes de nos clients et tiennent compte de leur mode de vie et de leurs besoins (y compris la coordination avec des tiers, le suivi des paiements, la gestion des réservations),
- être en mesure de fournir une assistance et un soutien avant ou pendant vos voyages (service clientèle) si nécessaire,
- vous contacter après votre voyage, au sujet de son suivi et de son évaluation, afin d'améliorer nos produits et services.

Motifs légaux :

- L'exécution du contrat conclu avec nos clients (Art. 6, §1, (b) AVG) (dans le cas de données relatives à la santé, votre consentement exprès (Art. 9.2, (a) AVG)) ;
- Notre intérêt légitime, c'est-à-dire la possibilité d'améliorer nos produits, nos services et notre assistance à la clientèle (art. 6, §1, (f) AVG).

Nous ne conserverons pas vos données à caractère personnel plus longtemps que nécessaire pour les finalités de traitement susmentionnées, sans préjudice de votre droit à l'effacement (voir ci-dessous).

Destinataires tiers : Nous partageons ces données personnelles, le cas échéant, avec des hôteliers, des compagnies aériennes, des organisateurs d'activités, des institutions d'assurance, des sociétés de location de voitures et des moteurs de réservation. En outre, les tiers avec lesquels nous coopérons pour le stockage et la gestion de nos données ont également accès à ces données personnelles (fournisseurs informatiques).

Données sur les clients à des fins comptables

Pour établir notre comptabilité interne, nous traitons notamment les données suivantes, que nous obtenons directement de la personne concernée ou, dans des cas exceptionnels, par l'intermédiaire d'un partenaire commercial : vos données d'identification personnelle (nom, adresse (professionnelle), adresse électronique, numéro de téléphone), vos données d'identification délivrées par l'État (numéro de carte d'identité, numéro de passeport, numéro de permis de conduire, numéro de TVA), vos données financières (numéro de compte bancaire, mode de paiement) et vos caractéristiques personnelles (date de naissance, langue, nationalité).

Objectifs : Ces données nous permettent de :

- Tenir des registres comptables internes appropriés.

Motifs légaux :

- Diverses obligations légales, par exemple dans le code économique (art. 1.1 WER, art. III.82 WER, art. III.89 WER et art. III.90 WER), le KB WVV (comptabilité en partie double), le code des sociétés et associations (art. 3:1 WVV) et le code des impôts sur les revenus (art. 320 WIB) (art. 6, §1, (c) AVG).

Nous ne conservons pas ces données personnelles plus longtemps que nécessaire aux fins de traitement susmentionnées.

Destinataires tiers : Nous partageons ces données personnelles, le cas échéant, avec des services gouvernementaux, des banques et des compagnies d'assurance, des comptables et des auditeurs, ainsi que des conseillers juridiques externes. En outre, les tiers avec lesquels nous coopérons pour le stockage et la gestion de nos données ont également accès à ces données à caractère personnel (fournisseurs informatiques).

Données du fournisseur pour l'organisation interne

Afin de pouvoir fournir nos services, nous faisons appel à des prestataires de services externes, à des fournisseurs, nous concluons des accords de coopération avec des tiers et nous tenons une comptabilité précise. Nous traitons notamment les données à caractère personnel suivantes de (l'équipe de) nos fournisseurs : données d'identification personnelle (nom, adresse électronique), adresse (professionnelle), numéro de téléphone, données financières (numéro de compte bancaire, mode de paiement) et toute autre information qui nous est fournie dans le cadre de la coopération et/ou de la prestation de services.



Objectifs : Ces données nous permettent de :

- conclure des accords avec des fournisseurs et/ou des partenaires commerciaux, y compris comparer les fournisseurs, communiquer avec eux, gérer les voyages planifiés et organiser les paiements,
- préparer et/ou payer les factures, tenir des registres comptables corrects, remplir les déclarations fiscales (et les états financiers).

Base juridique :

- Exécution du contrat (prestation de services ou coopération) (art. 6, §1, (b) AVG) ;
- Diverses obligations légales, par exemple dans le code économique (art. I.1 WER, art. III.82 WER, art. III.89 WER et art. III.90 WER), le KB WVV (comptabilité en partie double), le code des sociétés et associations (art. 3:1 WVV) et le code des impôts sur les revenus (art. 320 WIB) (art. 6, §1, (c) AVG).

Nous obtenons ces données personnelles soit directement auprès de la personne concernée, soit auprès du fournisseur ou du partenaire commercial en question.

À des fins de facturation et de comptabilité, nous conservons les données à caractère personnel pendant 7 ans au maximum, plus une période de vérification d'un an après l'exercice financier concerné. Nous conservons les autres données pendant 7 ans.

Destinataires tiers : Nous partageons ces données personnelles, le cas échéant, avec des services gouvernementaux, des banques et des compagnies d'assurance, des comptables et des auditeurs, ainsi que des conseillers juridiques externes. En outre, les tiers avec lesquels nous coopérons pour le stockage et la gestion de nos données ont également accès à ces données à caractère personnel (fournisseurs informatiques).

Coordonnées pour la communication et le marketing (direct)

Nous traitons les données d'identification personnelle (nom, numéro de téléphone, adresse et adresse électronique) des clients existants et des relations commerciales à des fins de marketing (direct) de services et de produits similaires par le biais d'e-mails, du site web, des médias sociaux et d'autres canaux.

Objectifs : Ces données nous permettent de tenir les clients existants informés des développements intéressants dans le domaine du tourisme, de leur envoyer des informations sur les pays avec lesquels nous coopérons, de les informer sur nos produits et services, de leur envoyer notre carte de Noël, etc.

Base juridique :

- Notre intérêt légitime, c'est-à-dire promouvoir des produits et services similaires auprès de nos clients existants (art. 6, §1, (f) AVG) ;
- Pour le marketing direct à d'autres catégories de personnes : consentement (art. 6, §1, (a) AVG) : en ce qui concerne ces personnes, le consentement sera toujours demandé avant le traitement des données à caractère personnel, par exemple lors de l'inscription à notre bulletin d'information ou après l'acceptation explicite d'autres initiatives de marketing direct.

Nous obtenons ces données personnelles directement auprès de la personne concernée.

Nous ne conservons pas vos données à caractère personnel plus longtemps que nécessaire pour les finalités de traitement susmentionnées, sans préjudice de votre droit à l'effacement (voir ci-dessous).

Le consentement à toute forme de marketing direct peut être retiré à tout moment en nous informant au 053/630077 ou par e-mail : info@caractere.be ou, le cas échéant, en utilisant le lien de désinscription figurant au bas de notre lettre d'information.

L'absence ou le retrait de votre consentement au marketing direct n'aura pas d'incidence négative sur les services que nous vous proposons ou sur votre accès à notre (nos) site(s) web.



Destinataires tiers : Nous partageons ces données personnelles avec les fournisseurs de logiciels que nous utilisons pour envoyer des communications commerciales. En outre, les tiers avec lesquels nous travaillons pour le stockage et la gestion de nos données ont également accès à ces données personnelles (fournisseurs informatiques).

Données pour la sélection et le recrutement

Aux fins de la sélection et du recrutement de nouveaux employés, nous traitons, entre autres, les données personnelles suivantes des candidats qui nous les fournissent : données d'identification personnelle, nom, date de naissance, adresse, numéro de téléphone, adresse électronique, curriculum vitae et autres documents et/ou données qui nous sont fournis dans ce contexte.

Finalités : Ces données nous permettent de traiter, de gérer et, le cas échéant, de suivre les candidatures (spontanées).

Base juridique :

- Notre intérêt légitime, c'est-à-dire la possibilité de répondre aux demandes d'emploi reçues et d'y donner suite (art. 6, §1, (f) AVG).

Nous conserverons ces données personnelles dans notre réserve de recrutement pendant un an pour les sélections futures, sans préjudice de votre droit à l'effacement (voir ci-dessous).

4. PLUG-INS POUR LES MÉDIAS SOCIAUX

Un plug-in de médias sociaux pour Facebook est inclus sur ce site web pour vous permettre de partager des pages par le biais de votre propre profil Facebook (finalité de cette étape du traitement).

Dans ce cas, Facebook sera le responsable conjoint du traitement avec nous. Si vous cliquez sur ces boutons de partage (méthode de traitement), vos données personnelles, en particulier vos données d'identification personnelle (nom, adresse électronique) et les autres données que vous partagez seront traitées par Facebook.

Lisez les déclarations de confidentialité de Facebook pour savoir comment ils traitent vos données personnelles et leur politique en matière de cookies pour obtenir des informations sur les cookies qui y sont installés.

5. L'ACCÈS À VOS DONNÉES PERSONNELLES

Nous garderons toujours vos données personnelles confidentielles. Sauf obligation légale ou décision de justice, nous ne transmettrons pas vos données à des tiers.

Nous utilisons également les services de tiers (voir ci-dessus), par exemple pour les réservations d'hôtels ou de billets d'avion, la maintenance et l'hébergement de notre site web ou pour des campagnes de marketing. Ces tiers ont donc parfois accès à (certaines de) vos données à caractère personnel (voir ci-dessus, par catégorie de données à caractère personnel).

Nous concluons un accord de traitement (tel que visé à l'article 28 de la LVP) avec ces tiers. Ceux-ci s'engagent notamment à prendre les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour protéger adéquatement vos données à caractère personnel et à ne les utiliser qu'aux fins prévues dans la présente déclaration de confidentialité.

6. SÉCURITÉ

Nous avons mis en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour préserver la confidentialité de vos données à caractère personnel et les protéger contre la destruction, la perte, l'altération, la divulgation ou l'accès non autorisé, de manière accidentelle ou illégale.



7. DROITS

Vous pouvez toujours nous contacter pour exercer les droits suivants :

- une demande d'accès ou de rectification de vos données personnelles ;
- une demande d'effacement de vos données personnelles ;
- une demande de limitation du traitement de vos données personnelles ;
- une objection au traitement de vos données ;
- une demande de transfert de vos données ;
- une plainte si vous estimez que nous n'agissons pas conformément à la législation applicable en matière de protection des données.

Vous pouvez toujours nous contacter à ce sujet :

- par courrier : à l'adresse indiquée au début du présent avis de confidentialité, avec la mention "Vie privée".
- par courrier électronique : info@caractere.be
- par téléphone : 053/630077

À des fins d'identification, nous pouvons vous demander une copie du recto de votre carte d'identité. Nous traiterons vos demandes d'exercice de vos droits dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 5 jours ouvrables.

Si vous ne souhaitez pas nous donner votre consentement au traitement de vos données et/ou retirer votre consentement précédent, il est possible que.. :

- vous ne pourrez pas accéder à (tous) les outils de notre site web ;
- nous ne pouvons pas vous offrir tous nos services ;
- par conséquent, nous ne serons plus en mesure de remplir (toutes) nos obligations contractuelles à votre égard.

8. MISE À JOUR

Caractère SA se réserve le droit de modifier cette déclaration de confidentialité à tout moment, par exemple suite à la mise en place de nouveaux outils sur notre site web ou pour se conformer à des dispositions légales, contractuelles et/ou administratives. Les modifications importantes seront annoncées sur notre site web. Nous vous invitons donc à consulter régulièrement notre site web. Vous pouvez toujours accéder à la version actuelle à l'adresse <http://www.caractere.be/nl/privacyverklaring-gdpr>.

