

Déclaration de confidentialité Landal

1. INFORMATIONS IMPORTANTES

Chez Landal, nous comprenons que votre vie privée est importante. La présente Déclaration de confidentialité explique par conséquent comment nous collectons, utilisons et publions vos données lorsque vous utilisez notre site web ou l'appli. Nous vous indiquons également comment nous contacter.

En tant que responsable du traitement, nous sommes responsables des données à caractère personnel vous concernant que nous collectons et utilisons conformément à la présente déclaration et au Règlement général sur la protection des données.

2. QUELLES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL COLLECTONS-NOUS ET COMMENT ?

Lorsque vous utilisez notre site web ou l'appli ou lorsque vous contactez notre centre de contact, nous pouvons collecter les types de données à caractère personnel suivants :

- Votre nom ;
- Vos coordonnées (comme l'adresse, le numéro de téléphone et l'adresse e-mail) ;
- Votre nationalité ;
- Votre date de naissance ;
- Des informations financières, telles que les données de paiement et le numéro de TVA ;
- Vos nom d'utilisateur et mot de passe si vous avez créé un compte ;
- Des informations collectées via les cookies – voir notre politique de cookies (voir le lien en bas de page) ;
- La géolocalisation lors de l'utilisation de l'appli ;
- Les communications avec nous (notamment des enregistrements ou entretiens avec des représentants du service clientèle à des fins d'assurance qualité et de formation ou en cas d'utilisation d'outils de chat) ;
- Les recherches que vous effectuez, les transactions et d'autres interactions avec nos services en ligne et nos applis ;
- Les recherches et transactions effectuées par l'intermédiaire du site web et de l'appli ;
- Les données que vous nous fournissez concernant d'autres personnes, telles que des compagnons de voyage ;
- Lorsque vous installez notre appli ou utilisez notre site web, nous recueillons automatiquement les types d'informations suivants sur votre appareil :
 - l'adresse IP ;

- le type d'appareil ;
- les numéros d'identification uniques de votre appareil ;
- le type de navigateur internet (tel que Firefox, Safari, Chrome et Internet Explorer) ;
- le système d'exploitation ;
- la manière dont votre appareil a été en contact avec nos services en ligne, y compris les pages visitées, les liens cliqués, les parcs consultés et les fonctionnalités utilisées, ainsi que les dates et heures associées ;
- les détails des sites web qui vous renvoient ou les pages d'excursions, ainsi que la localisation géographique générale (comme le pays ou la ville).

Nous ne recueillons des catégories particulières de données à caractère personnel que dans la mesure où cela s'avère nécessaire pour satisfaire à vos exigences particulières durant votre séjour (par exemple, si vous nous fournissez des informations sur votre santé, y compris des problèmes de mobilité, pour garantir le respect de vos souhaits).

Nous recueillons généralement des données à caractère personnel que nous recevons directement de votre part. Si vous avez effectué une réservation via l'un de nos partenaires de réservation, nous recevons vos données à caractère personnel de leur part. Nous pouvons également recevoir vos données à caractère personnel d'autres vacanciers de votre groupe.

Si vous êtes propriétaire d'un logement dans l'un de nos parcs, en plus de ce qui précède, nous collectons également les données à caractère personnel suivantes :

- L'adresse de votre maison de vacances ;
- L'acte de cession de votre maison de vacances ;
- Le numéro de citoyen (BSN) ; et
- Des informations financières sur la location et l'occupation de votre maison de vacances.

3. COMMENT UTILISONS-NOUS VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ET POURQUOI ?

Nous traitons vos données à caractère personnel pour différentes raisons conformément à l'une ou plusieurs des bases légales suivantes :

- Lorsque nous devons traiter des données à caractère personnel pour exécuter un contrat que nous avons conclu avec vous ou lorsque nous entreprenons des démarches pour conclure un contrat avec vous ;
- Si nous avons votre consentement ;
- Si nous y sommes légalement tenus ; ou

- Si cela s'avère nécessaire pour protéger nos intérêts légitimes ou ceux de tiers et si vos intérêts et vos droits fondamentaux ne prévalent pas sur ces intérêts.

Afin de traiter des catégories particulières de données à caractère personnel, nous avons besoin d'une justification complémentaire. Nous ne pouvons traiter ces données à caractère personnel que si nous avons obtenu votre consentement explicite, si vous avez vous-même divulgué les données à caractère personnel, si cela a lieu dans le cadre d'une action en justice ou si cela s'avère nécessaire pour des raisons d'intérêt public important.

Nous pouvons traiter vos données à caractère personnel à l'une des fins suivantes et avons exposé les bases et, si nécessaire, nos intérêts légitimes.

Finalité du traitement	Base du traitement	Intérêt légitime (le cas échéant)
Traiter et exécuter votre réservation, y compris le paiement et l'accès automatisé à l'hébergement	Contrat Autorisation Intérêt légitime	Enregistrement et fourniture d'un bon service clientèle
Concernant les propriétaires de maisons de vacances : Effectuer l'administration de location, y compris le versement de rendements et revenus locatifs	Contrat Obligation légale	
Gérer votre compte chez nous, y compris les recherches, l'historique des voyages, les préférences de voyage et d'autres informations similaires concernant votre utilisation du site web et de l'appli	Autorisation Intérêt légitime	Enregistrement et fourniture d'un bon service clientèle
Vous inviter à rédiger un avis	Intérêt légitime	Comprendre la manière dont notre entreprise est perçue et améliorer nos services
Envoyer des messages de service, y compris les mises à jour de réservation	Contrat Intérêt légitime	Tenir nos vacanciers informés
Fournir les données ou informations que vous avez demandées	Autorisation	
Gérer les demandes dans le cadre de notre service clientèle, y compris les plaintes	Intérêt légitime	Amélioration de nos services, formation du personnel, enregistrement et résolution des problèmes

Utiliser des cookies pour personnaliser nos services à votre égard, par exemple en cas de visites récurrentes de nos sites web	Autorisation	
Exécuter des activités de marketing	Autorisation Intérêt légitime	Identifier quels de nos services peuvent vous intéresser et vous informer à ce sujet
À des fins statistiques	Intérêt légitime	Évaluer notre offre de services ou le succès de nos services
En cas d'urgence ou d'incident de voyage imprévu, dans le cadre duquel nous devons communiquer vos coordonnées à des tiers afin de pouvoir fournir une aide d'urgence	Intérêt légitime	Protéger notre entreprise et nos vacanciers
Respecter une obligation légale ou donner suite à une requête des autorités	Obligation légale	
Rechercher et prévenir les activités criminelles	Obligation légale Intérêt légitime	Protéger notre entreprise et nos vacanciers Assister les services répressifs et les organismes publics
Remédier aux problèmes de sécurité, de fraude ou techniques	Obligation légale Contrat Intérêt légitime	Protéger notre entreprise et nos vacanciers Assister les services répressifs et les organismes publics
Protéger nos droits, nos biens et notre sécurité, ceux de nos utilisateurs, de nos vacanciers, de nos collaborateurs, de nos contractants, de tiers ou du grand public	Obligation légale Contrat Intérêt légitime	Protéger notre entreprise, nos vacanciers, les tiers et le grand public
Tester, développer et améliorer nos services	Intérêt légitime	Améliorer notre entreprise
Déterminer, exercer et défendre nos droits légaux	Intérêt légitime	Protéger notre entreprise

Précisions concernant l'utilisation de votre géolocalisation lors de l'utilisation de l'appli

Il y a différentes raisons pour lesquelles nous demandons votre consentement pour utiliser votre géolocalisation lors de l'utilisation de l'appli, notamment pour :

- La clé numérique
 - Nous utilisons votre géolocalisation pour rechercher des serrures numériques dans l'environnement, afin de pouvoir établir une connexion via Bluetooth. Il peut s'agir de la serrure d'un hébergement ou de la serrure d'une installation dans le parc, comme la barrière ou la piscine. Nous demandons la géolocalisation uniquement pour la durée d'utilisation de l'appli.
- La carte interactive
 - Nous utilisons votre géolocalisation pour pouvoir indiquer où vous vous trouvez sur la carte interactive dans l'appli. Nous demandons la géolocalisation uniquement pour la durée d'utilisation de l'appli.
- L'enregistrement automatique des hôtes du camping
 - Nous utilisons votre géolocalisation pour vous enregistrer automatiquement lorsque vous arrivez à votre emplacement de camping. Votre géolocalisation est associée à une géofence ; une région géographique circulaire autour du parc qui peut être utilisée par le système d'exploitation pour exécuter certaines actions. Lorsque la géofence est traversée par le téléphone sur lequel votre géolocalisation est partagée avec nous, vous êtes automatiquement enregistré et vous recevez une notification. Dès que la géofence est traversée pour la première fois, elle est supprimée et la géolocalisation n'est plus suivie. C'est également le cas lors de la déconnexion de l'appli ou à la fin de la réservation au camping. Nous ne vous suivons donc pas activement vers « tous les sites », même si nous demandons aussi la géolocalisation lorsque l'appli n'est pas utilisée activement.

4. AVEC QUI PARTAGEONS-NOUS DES INFORMATIONS ?

Nous *pouvons* partager vos données à caractère personnel avec :

- les sociétés de groupe présentes et futures
- nos collaborateurs et contractants si cela s'avère nécessaire pour les services que nous vous fournissons
- les exploitants de parcs de vacances que vous avez réservés et leurs prestataires de services
- en tant que responsables du traitement, les prestataires de services fournissant des services informatiques, d'administration des systèmes, d'hébergement de sites web, d'assistance et de marketing, et des services liés à la propriété
- les prestataires de services de paiement
- les entreprises axées sur les commentaires des clients et les prestataires de services marketing
- l'assureur si vous souscrivez une assurance lors de votre réservation
- les conseillers professionnels, y compris les collaborateurs des établissements bancaires, les avocats, les auditeurs, les experts-comptables et les assureurs qui nous fournissent des services

- les organismes publics, les régulateurs et d'autres autorités
- des plateformes externes de réservation ou de distribution, des organisations de voyages et des partenaires de réservation
- des bureaux de recouvrement, en cas de dette
- les tiers auxquels nous vendons ou transférons des parties de nos actifs ou de notre entreprise, ou avec lesquels nous fusionnons et les entreprises que nous reprenons ou avec lesquelles nous fusionnons
- les tiers avec lesquels nous pouvons partager des données avec votre consentement

Landal et les tiers sont tenus de traiter vos données à caractère personnel conformément au Règlement général sur la protection des données. Lorsque des tiers traitent vos données pour le compte de Landal, nous n'autorisons pas ces tiers à utiliser vos données à leurs propres fins et nous garantissons qu'ils ont pris des mesures de sécurité appropriées afin de protéger vos données à caractère personnel.

5. COMMENT PROTÉGEONS-NOUS VOS DONNÉES ?

Nous prenons des mesures techniques et organisationnelles afin de protéger les données à caractère personnel que nous traitons. Ce conformément aux exigences légales et aux directives en vigueur.

Un exemple de mesure technique consiste à envoyer vos données via une connexion sécurisée lorsque vous utilisez un formulaire en ligne sur notre site web ou sur notre appli. Vos informations seront en outre cryptées lors de l'envoi. Cela signifie que vos données sont illisibles si elles se retrouvent entre de mauvaises mains.

Un exemple de mesure organisationnelle est que seuls les collaborateurs de Landal habilités peuvent consulter vos données. Et ces collaborateurs n'ont accès à vos données à caractère personnel que dans la mesure nécessaire à l'exécution de leurs tâches.

6. TRANSFERTS INTERNATIONAUX

En principe, nous stockons les données dans l'Espace économique européen (EEE). Toutefois, il se peut que certaines données que nous collectons soient traitées en dehors de l'EEE. Nous ne transmettons vos données à caractère personnel à des pays en dehors de l'EEE que dans la mesure où nous avons constaté que des mesures appropriées ont été prises pour protéger vos données à caractère personnel d'une manière compatible avec la législation sur la protection des données et qui respecte cette législation. Nous vérifions toujours qu'au moins une des mesures de sécurité suivantes a été mise en œuvre :

- une décision d'adéquation a été prise par la Commission européenne pour le pays concerné ; ou
- nous utilisons les clauses contractuelles types approuvées de la Commission européenne pour les transferts depuis l'EEE et, si nécessaire, des mesures complémentaires

Si vous souhaitez en savoir plus sur le transfert de données à caractère personnel, n'hésitez pas à nous contacter (voir nos coordonnées à la section 11).

7. COMBIEN DE TEMPS CONSERVONS-NOUS VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ?

Nous ne conservons vos données à caractère personnel que pendant le temps nécessaire. Pour déterminer la période de conservation applicable, nous tenons compte de la quantité, de la nature et de la sensibilité de vos données à caractère personnel, du risque potentiel de préjudice découlant de l'utilisation ou de la divulgation non autorisée de vos données à caractère personnel, des finalités pour lesquelles nous traitons vos données à caractère personnel, des obligations juridiques ou légales et des normes ou directives industrielles pertinentes. Si vos données à caractère personnel ne sont plus requises, nous supprimons ou effaçons vos données à caractère personnel de manière sûre ou nous les anonymisons, de sorte que les données ne puissent plus permettre de remonter jusqu'à vous.

8. VOS DROITS

Dans certaines circonstances, vous disposez :

- Du **droit d'accès** à vos données à caractère personnel. Ce droit vous permet de recevoir une copie des données à caractère personnel vous concernant que nous conservons pour vérifier si nous traitons vos données de manière légitime.
- Du **droit de rectification** des données à caractère personnel vous concernant que nous conservons. Il est important que vous nous informiez des modifications de vos données à caractère personnel, notamment un changement d'adresse. Généralement, vous pouvez modifier vos données à caractère personnel vous-même via le site web ou l'appli. Si vos données à caractère personnel restent néanmoins incorrectes ou incomplètes, vous pouvez nous contacter pour demander à ce que ces données soient corrigées ou complétées. Voir nos coordonnées ci-dessous.
- Du **droit à l'effacement** de vos données à caractère personnel. Ce droit vous permet de nous demander de supprimer vos données à caractère personnel s'il n'y a plus de raison valable de les traiter. En cas d'inconduite, de défaut de paiement ou de tout autre acte illicite, nous pouvons conserver certaines données vous concernant à des fins d'usage interne.
- Du **droit d'opposition** au traitement de données dans le cas où nous traitons vos données à caractère personnel sur la base d'un intérêt légitime ou à des fins de marketing direct.

- Du **droit à la limitation** du traitement de vos données à caractère personnel. Ce droit vous permet de nous demander de limiter la manière dont nous traitons vos données à caractère personnelles, par exemple dans le cas où vous contestez l'exactitude des données à caractère personnel vous concernant que nous conservons.
- Du **droit à la portabilité des données**, ce qui vous permet de recevoir les données à caractère personnel que vous nous avez fournies dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, ou de nous demander de les transférer immédiatement à des tiers.
- Du **droit de retrait du consentement** dans le cas où nous traitons vos données à caractère personnel sur la base de votre consentement.

L'exercice de vos droits n'entraîne aucun coût, à moins que votre demande ne soit injustifiée ou extravagante. Le cas échéant, nous pouvons demander une indemnité raisonnable ou rejeter votre demande. Nous pouvons être contraints de vous demander des informations complémentaires afin de confirmer votre identité avant de pouvoir accéder à votre demande. Il s'agit d'une mesure de sécurité afin de garantir que vos données à caractère personnel ne sont pas remises à des personnes qui n'y sont pas habilitées.

Si vous souhaitez exercer l'un de ces droits, veuillez nous contacter (voir nos coordonnées à la section 11). Nous nous efforçons de réagir dans un délai d'un mois. Toutefois, si votre demande est particulièrement complexe, nous nous réservons le droit de prolonger ce délai de deux mois, dans quel cas nous vous informerons. Il se peut que vous n'ayez pas droit à des informations si nous avons répondu à une demande antérieure et que vous introduisez une nouvelle demande sans qu'un délai raisonnable ne se soit écoulé entre les demandes.

9. AUTRES SITES WEB

Notre site web et notre appli peuvent contenir des liens vers d'autres sites web. Cette déclaration de confidentialité s'applique uniquement à notre site web. Lorsque vous utilisez des liens vers d'autres sites web, nous vous conseillons de lire leur politique en matière de protection des données. Nous n'acceptons aucune responsabilité en ce qui concerne leurs politiques.

10. MISE À JOUR DE NOTRE DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ

Nous adaptons régulièrement notre déclaration de confidentialité et postons les modifications sur notre site web. Cette politique a été modifiée pour la dernière fois en octobre 2023.

11. QUI PUIS-JE CONTACTER EN MATIÈRE DE PROTECTION DES DONNÉES ?

Si vous souhaitez exercer vos droits ou si vous avez des questions concernant la protection de vos données à caractère personnel, vous pouvez contacter par e-mail gastenservice@landal.com.

Vous avez à tout moment le droit de déposer une plainte auprès de l'autorité de surveillance indépendante concernant notre utilisation de vos données à caractère personnel. Nous vous prions toutefois de bien vouloir d'abord nous contacter afin d'examiner vos préoccupations avec nous.