

## Politique de protection des données de Pullmantur

### Introduction

Les termes et les conditions décrits ci-dessous appartiennent à la société Pullmantur Cruises S.L., avec code d'identification fiscale (CIF) B84581701. Sise à Calle Mahonia, numéro 2. 28043. MADRID. Inscrite au Registre du Commerce de Madrid, au tome 22.355 général, livre O, folio 65, section 8, feuille numéro M-399166, Inscription 2e. CICMA-1878 en qualité de grossiste-détaillant (ci-après dénommée Pullmantur Cruceros).

Pullmantur Cruceros s'engage à protéger les informations personnelles que vous nous fournissez et s'attache à garantir et à protéger le caractère intime et confidentiel de vos données personnelles, conformément au Règlement général de protection des données (Règlement UE 2016/679).

La présente déclaration établit notre politique de confidentialité et de protection des données que vous nous fournissez, et ce afin d'être en mesure de vous garantir que i) à tout moment vous pourrez demander l'annulation de vos données personnelles, à condition de respecter les exigences légales en matière de protection et de conservation des données, ii) nous nous engageons à respecter l'obligation de garder secrètes les données à caractère personnel compilées, le devoir de les conserver et de ne pas les communiquer à des tiers sans le consentement exprès du titulaire des données, iii) nous avons adopté les mesures techniques et organisationnelles nécessaires, en tenant compte de l'état de la technique, des coûts d'application, de la nature, de la portée, du contexte et des finalités du traitement, ainsi que des risques de probabilité et de gravité variables à l'égard des droits et des libertés des personnes physiques, afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque détecté, et d'assurer la pseudonymisation et le chiffrement des données personnelles, en plus d'être en mesure de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience permanente des systèmes et des services de traitement.

### 1. Finalité de la collecte, du traitement et de l'utilisation des données personnelles

La collecte et l'utilisation des données personnelles, hormis les cas décrits dans la rubrique suivante « Traitement des données pour accéder au site », ne sont possibles que si vous nous fournissez volontairement vos données personnelles. Cela s'applique aux finalités suivantes :

#### (i) Souscription du voyage combiné (« le Contrat »)

Les données personnelles fournies lors de votre réservation du voyage combiné (la « Réservation ») seront collectées, traitées et utilisées afin de traiter votre réservation et d'exécuter par la suite le Contrat souscrit, dans le but d'assurer le maintien de la relation contractuelle, la gestion, l'administration, la prestation, le développement et l'amélioration des services, ainsi que l'envoi d'informations techniques et opérationnelles en rapport avec le Contrat, par un quelconque moyen, y compris par mail et/ou tout moyen équivalent. En ce sens, nous vous informons que vos données personnelles, ainsi que le résultat d'éventuels sondages de satisfaction, seront utilisés pour évaluer votre opinion et étudier votre profil particulier, dans le seul but d'améliorer les services que nous assurons, afin d'adapter et de concevoir nos offres commerciales.

Dans le cas de la collecte de données de santé, le but sera d'assurer des services médicaux en cas d'urgence qui, à votre demande expresse, s'adaptent le plus efficacement à vos circonstances personnelles et de santé. Les données de santé ne seront pas cédées à des tiers, sauf en cas d'impératif légal ou d'intérêt légitime de la compagnie, d'un tiers ou de vous-même. En ce qui concerne vos données de santé, si celles-ci ne sont pas fournies, Pullmantur se réserve le droit de refuser la prestation correspondante.

Lors de la réservation, les données personnelles d'autres voyageurs pourront également être enregistrées. C'est pourquoi nous vous prions de vous assurer que ces informations sont données avec l'accord de vos accompagnants.

#### **(ii) Gestion des réclamations**

Les données personnelles fournies lors de votre réclamation (la « Réclamation ») seront collectées, traitées et utilisées dans le but de traiter votre réclamation et de pouvoir y apporter une solution, et pour l'envoi ou la demande d'informations liées à cette dernière et qui sont indispensables pour sa résolution, quel que soit le moyen, notamment le courrier électronique et/ou un moyen équivalent. Dans le cas de la collecte de données de santé, le but peut consister à analyser le motif de la réclamation. Les données de santé ne seront pas cédées à des tiers, sauf en cas d'impératif légal ou d'intérêt légitime de la compagnie, d'un tiers ou de vous-même.

Au moment de la réclamation, les données personnelles d'autres voyageurs pourront également être enregistrées. C'est pourquoi nous vous prions de vous assurer que ces informations sont données avec l'accord de vos accompagnants.

#### **(iii) Paiement des services**

Les données personnelles fournies dans le cadre du processus de souscription de votre Voyage combiné seront collectées, traitées et utilisées afin de gérer le paiement de votre Voyage Combiné. Si vous choisissez de financer votre Voyage combiné auprès d'entités financières avec lesquelles Pullmantur a conclu un accord de collaboration, vos données seront transférées à l'entité financière en question.

Les données personnelles des enfants et des adolescents (moins de 13 ans) sont compilées, stockées et utilisées uniquement aux fins de gestion et de résolution de la souscription ou de la réclamation.

### **1.1 Délai de conservation des données**

Les données personnelles fournies dans le cadre de la souscription seront conservées pendant toute la durée de la relation commerciale entre les parties et pendant un délai maximal de 5 ans. Toutefois, si les caractéristiques du voyage le font tomber sous le coup de la loi 10/2010, du 28 avril, relative à la prévention du blanchiment d'argent et du financement du terrorisme, les données seront conservées pendant une période maximale de 10 ans – *à compter de la fin du contrat*.

### **1.2 Légitimation du traitement**

La base légale pour le traitement de vos données personnelles est, en vertu des finalités susmentionnées, le respect des obligations légales conformément au Contrat signé Décret Royal Législatif 1/2007, du 16 novembre, approuvant le texte consolidé de la Loi générale pour la défense des consommateurs et utilisateurs et d'autres lois complémentaires ; Règlement 261/2004 du PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance aux passagers aériens en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important des vols ; ainsi que les normes internationales applicables et notamment la convention d'Athènes du 13 décembre 1974, telle que modifiée par le protocole de Londres du 19 novembre 1976, par le texte mis à jour le 5 septembre 2013 du règlement (CE) n° 392/2009 du Parlement européen et du Conseil, du 23 avril 2009, sur la responsabilité des transporteurs de passagers par mer en cas d'accident, par le règlement (UE) n° 1177/2010 du Parlement européen et du Conseil du 24 novembre 2010, sur les droits des passagers lorsqu'ils voyagent par mer et sur des voies navigables, et par le règlement (CE) n° 2006/2004 ; et par d'autres règles nationales et internationales applicables relatives aux différentes prestations individuelles qui composent le forfait touristique.

### **1.3 Communication de données à des tiers**

Les données ne seront pas cédées à des tiers, sauf si vous avez donné au préalable votre accord exprès et sans équivoque, ou en cas d'impératif légal ou d'intérêt légitime de la compagnie, d'un tiers ou de vous-même. Vos données peuvent néanmoins être communiquées à d'autres entités du groupe auquel

appartient Pullmantur Cruceros ou à des tiers tels que : i) entités financières ; ii) organismes de détection et de prévention des fraudes ; iii) fournisseurs de services technologiques ; iv) fournisseurs de services liés au service à la clientèle ; v) fournisseurs et collaborateurs de services de logistique, de transport et de livraison ; et vi) fournisseurs liés à la croisière achetée. Cette communication est effectuée aux fins de la bonne exécution des finalités décrites dans la section « Finalité de la collecte », traitement et utilisation des données personnelles de cette politique.

Pour la gestion des finalités inhérentes au développement et à la réalisation mentionnées ci-dessus, nous vous informons que vos données à caractère personnel seront communiquées à Royal Caribbean Cruises Ltd (États-Unis), ainsi qu'aux autres compagnies qui intègrent le groupe Pullmantur, rendez-vous sur [www.pullmantur.es](http://www.pullmantur.es). Par ailleurs, dans le cas de réclamations, nous devons communiquer vos données personnelles nécessaires pour le traitement et la résolution adéquats de la réclamation, aux différents fournisseurs des produits qui ont été nécessairement impliqués dans cette dernière ou nécessaires pour sa bonne mise en œuvre.

En fonction de la destination choisie, nous vous informons que i) conformément à la loi fédérale des États-Unis, si votre voyage a son origine, sa destination ou une escale dans ce pays, vos données personnelles incluses dans le PNR (réservation) seront accessibles au département des Douanes des États-Unis et, ii) conformément à l'ordonnance du ministère des Transports de la Fédération de Russie du 19 juillet 2012, n° 243, vos données personnelles, ainsi que les données des autres passagers associés au même localisateur, seront communiquées au ministère des Transports de la Fédération de Russie via la connexion à la base de données automatisée des passagers ACDPDP

#### **1.4 Cession de données à des pays en dehors de l'UE (Union Européenne).**

Lorsque cela s'avère nécessaire pour faire aboutir nos objectifs, nous pouvons également céder vos données à des destinataires en dehors de l'UE, en assurant que le récepteur des données garantit un niveau adéquat de protection des données et qu'aucun autre intérêt légitime ne s'oppose au transfert de données. Afin de garantir un niveau adéquat de protection pour le récepteur des données, nous vous informons que nous utilisons des modèles de contrats de la Commission de l'UE pour le transfert de données personnelles à des pays tiers.

##### **2. Finalités autres que celles décrites**

Si les données personnelles devaient être traitées ultérieurement à une autre fin qui n'est pas celle pour laquelle elles ont été collectées, avant ce traitement ultérieur l'utilisateur recevra des informations relatives à cette autre fin et toute autre information supplémentaire pertinente afin qu'il puisse donner son accord de manière expresse et éclairée.

##### **(i) Décisions automatisées**

Lorsque Pullmantur Cruceros aura obtenu l'accord exprès et sans équivoque de l'utilisateur, elle réalisera des décisions automatisées, y compris l'élaboration de profils, dans le but d'informer sur les produits et les services adaptés aux circonstances de l'utilisateur et du marché.

##### **(ii) Newsletter et publicité ultérieure**

Pour cela, votre accord exprès et sans équivoque devra être donné. C'est pourquoi, si vous souhaitez recevoir notre bulletin informatif, vous devrez vous inscrire et nous fournir une adresse électronique assignée et active qui nous permette de vérifier que vous êtes bien le demandeur et le titulaire de celle-ci. En acceptant la [Politique de confidentialité pour l'envoi de communications](#), l'utilisateur accepte expressément, du fait de cette action affirmative, que ses données personnelles de contact soient incluses dans notre Registre unique centralisé d'autorisations (RUA).

##### **(iii) Traitement des données pour accéder au site**

Lorsque vous visitez un de nos sites Web, nous collectons les données nécessaires afin que vous puissiez y accéder (données d'utilisation). Ces données incluent votre adresse IP et des données sur le début, la fin et l'objet de votre utilisation du site, ainsi que probablement des données d'identification (par exemple vos données de début de session si vous vous enregistrez dans l'espace Privé). Ces

données sont utilisées pour assurer et concevoir le service en l'adaptant aux besoins de chaque utilisateur et sont éliminées dès qu'elles ne sont plus nécessaires.

**(iv) Cookies**

Si vous visitez nos sites Web, il se peut que l'information soit stockée sous forme de cookie dans votre ordinateur. Les cookies sont de petits fichiers texte qui sont envoyés depuis un serveur web à votre navigateur et sont stockés dans votre ordinateur. Cela nous permet de vous reconnaître lorsque vous visitez le site à plusieurs reprises. Nous sommes ainsi en mesure d'assurer une meilleure fonctionnalité du site, en vous évitant par exemple d'avoir à ouvrir votre session chaque fois que vous nous visitez. Pour en savoir plus sur les cookies que nous utilisons, veuillez consulter notre Politique de cookies.

**(v) Profils d'utilisation sous un pseudonyme à des fins publicitaires et pour la réalisation d'études de marché (suivi et analyse web)**

À des fins publicitaires, pour la réalisation d'études de marché et afin que votre expérience de navigation sur nos sites soit aussi agréable que possible, Pullmantur Cruceros utilise des systèmes de suivi web. En ce sens, les données relatives à l'utilisation de notre site dans les profils d'utilisation sous un pseudonyme sont stockées. Cela nous permet de développer encore plus nos sites et d'adapter nos contenus à vos besoins. De plus, les profils d'utilisation sont utilisés pour la dénommée redirection. Cela permet à Pullmantur Cruceros de publier et d'insérer des offres intéressantes dans d'autres sites que vous visitez. Les profils d'utilisation sous un pseudonyme ne sont pas combinés avec des données personnelles.

Vous pouvez vous opposer à la création de profils d'utilisation sous un pseudonyme. Pour cela, vous pouvez modifier la configuration des cookies dans votre navigateur (voir Politique de cookies). Vous pouvez également installer dans votre navigateur certains compléments pour protéger votre intimité qui empêchent le suivi.

**(vi) Collecte de données par des fournisseurs tiers / réseaux sociaux**

Notre site contient des liens vers des opérateurs de réseaux sociaux (par exemple Facebook, XING, Google Plus, LinkedIn, Twitter, etc.). Ces réseaux sociaux sont gérés exclusivement par des tiers. Si vous cliquez sur ces liens, l'information peut être transmise à ces tiers. Pour connaître l'objet et la portée de la collecte de vos données sur les réseaux sociaux et le traitement local ultérieur, ainsi que vos droits et la façon dont vous pouvez préserver votre intimité, veuillez consulter les politiques de confidentialité respectives des opérateurs.

## **2.1 Délai de conservation des données dans le Registre unique centralisé d'autorisations**

Les données incluses dans le RUA, dans le cas où l'utilisateur exercerait ses droits de suppression ou de révocation de l'accord donné, seront conservées par Pullmantur Cruceros pendant 72 heures maximum.

## **2.2 Légitimation du traitement**

La base légale pour le traitement de vos données personnelles, en ce qui concerne les finalités susmentionnées, est l'accord donné par l'utilisateur en acceptant la [Politique de confidentialité pour l'envoi de communications](#).

## **3. Sécurité des données**

Pullmantur Cruises a mis en place les mesures techniques et organisationnelles nécessaires, en tenant compte de l'état de la technique, des coûts d'application, de la nature, de la portée, du contexte et des finalités du traitement, ainsi que des risques de probabilité et de gravité variables à l'égard des droits et des libertés des personnes physiques, afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque détecté, et d'assurer la pseudonymisation et le chiffrement des données personnelles, en plus d'être en mesure de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience permanente des systèmes et des services de traitement.

Tous nos employés, collaborateurs et toutes les personnes concernées par le traitement des données personnelles sont tenus de respecter le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques en ce qui concerne le traitement des données personnelles et la libre circulation de ces données, ainsi que d'autres lois importantes pour la protection des données et le traitement confidentiel des données personnelles. Pour protéger l'information personnelle de nos utilisateurs, nous utilisons une méthode de transmission sécurisée (Secure Socket Layer - SSL). Le chiffrement SSL garantit la transmission cryptée et complète de vos données.

#### **4.Exercice des droits de la part de l'Utilisateur**

Nous vous informons que vous pouvez exercer gratuitement, à condition de respecter les exigences légales, votre droit d'être informé si Pullmantur Cruceros traite les données personnelles vous concernant ou pas. En tant que personne intéressée, vous avez le droit d'accéder à vos données personnelles et à demander la rectification de données inexactes ou, le cas échéant, à demander leur suppression lorsque, parmi d'autres motifs, les données ne seront plus nécessaires pour les finalités pour lesquelles elles ont été collectées. Vous pourrez également demander la limitation du traitement de vos données, dans lequel cas nous les conserverons uniquement pour l'exercice ou la défense de réclamations ou pour des raisons légitimes impérieuses.

Sous certaines circonstances et pour des raisons liées à votre situation particulière, vous pourrez vous opposer au traitement de vos données. Pullmantur Cruceros cessera de traiter les données, excepté pour des raisons légitimes impérieuses ou dans le cadre de l'exercice ou de la défense face à d'éventuelles réclamations.

Dans toutes les communications ayant pour objet l'envoi de publicités, vous pourrez exercer votre droit d'opposition. Après avoir donné votre accord relatif à la protection des données, vous pourrez le révoquer à tout moment avec effet pour l'avenir.

Pour exercer ces droits, vous devrez envoyer un écrit à Pullmantur, avec la référence « Derechos RGPD » (Droits RGPD), à son siège social sis à C/Mahonia, 2 (28043), Madrid, en joignant une copie d'une pièce d'identité officielle ou par courrier électronique envoyé au DPO de Pullmantur ([webmaster@pullmantur.es](mailto:webmaster@pullmantur.es)).

5.Réclamations devant l'autorité de protection des données

L'utilisateur peut adresser ses réclamations découlant du traitement de ses données à caractère personnel auprès de l'Agence espagnole de protection des données ([www.agpd.es](http://www.agpd.es)).

La présente politique des données a été modifiée pour la dernière fois en mai 2018.