

## **POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE**

---

### PREAMBULE

En fournissant des renseignements personnels à **AirRefund** vous consentez à ce que nous puissions collecter et traiter ces dits renseignements conformément à la présente politique de confidentialité que nous nous engageons à respecter.

Sous réserve des exigences légales et contractuelles, vous pouvez refuser ou retirer votre consentement en tout temps en prenant simplement contact avec nous. Toutefois, la collecte et le traitement de vos données peut s'avérer nécessaire à la bonne exécution de notre service.

La présente politique de confidentialité vous informe sur les modalités de traitements de vos données personnelles dans le respect de la vie privée et des libertés.

### 1. Dispositions légales.

**AirRefund**, société de droit suisse, est directement soumise aux dispositions légales suivantes :

- o Loi fédérale sur la protection des données (LPD) du 19 juin 1992, entrée en vigueur le 1er janvier 2014 ;
- o Les recommandations du préposé fédéral suisse à la protection des données et à la transparence (PFPDT) ;

A noter que par une décision n°2000/518/CE du 26 juillet 2000 relative à la constatation, conformément à la directive 95/46/CE du caractère adéquat de la protection des données personnelles, la Commission a justement considéré que les normes suisses offraient un niveau de protection conforme aux attentes de l'Union Européenne.

En outre, **AirRefund** assure avoir satisfait aux déclarations préalables requises par la CNIL (n° de déclaration : 1909840) pour les sociétés établies à l'étranger qui recourent à des moyens de traitement situés en France, après avoir pris soin de désigner un représentant français.

### 2. Contenu des données collectées.

Les données personnelles pouvant faire l'objet d'un traitement par **AirRefund** sont les suivantes : Nom et prénom du passager ; adresse électronique du passager et des personnes que ce dernier souhaite parrainer ; les données de la réservation de vol (numéro de réservation ; numéro de billet électronique ; ville de l'aéroport de départ et d'arrivée du ou des vols en cas de correspondance, le nom de la compagnie aérienne opératrice et/ou émettrice, le nom de l'agence de voyage ; dates et heures de départs et d'arrivées, numéros de vol) ; le type de carte de paiement avec lequel le passager a réglé son vol ; numéro de téléphone et adresse postale du passager ; les données retranscrites sur les documents communiqués par le passager ; relevé d'identité bancaire ou informations relatives à son compte PayPal ; informations relatives aux dons le cas échéant.

### 3. Outils de collecte des données.

Vos données personnelles sont collectées par le biais du formulaire de demande d'indemnisation mis à disposition sur notre site internet, les échanges d'emails tout au long de la gestion de la demande d'indemnisation et/ou à l'occasion de contrat de partenariat portant sur un transfert de données.

### 4. Protection des données : respect vie privé et libertés.

#### Finalité :

Les données personnelles recueillies ne sont enregistrées, traitées et transmises aux tiers intervenants dans la gestion de la demande d'indemnisation (services clients/juridique des compagnies aériennes et partenaires juridiques) qu'à des fins de (i) suivi individuel de gestion de la



demande d'indemnisation, (ii) transmission d'informations relatives à notre service et (iii) établissement d'indicateurs de performance permettant d'identifier les points d'amélioration de notre service.

En aucun cas, les données ne peuvent faire l'objet d'un partage, d'un contrat de vente ou de location, à titre gracieux ou onéreux, avec des tiers.

#### Suppression :

La conservation des données personnelles ne satisfait que le temps strictement nécessaire à l'exécution de la mission d'**AirRefund** et ne saurait excéder (12) mois à compter de la clôture du dossier de demande d'indemnisation.

#### Droit d'accès, de rectification et d'opposition:

Le droit d'accès est la possibilité pour les personnes concernées de demander à ce qu'il leur soit communiqué l'entier contenu de leurs données. Ce droit permet de contrôler l'exactitude des données. Conformément au droit d'accès, AirRefund s'engage à détailler l'ensemble des données personnelles traitées pour une personne donnée sous (2) jours ouvrés à compter de la réception de la demande de la personne concernée.

Le droit de rectification est la possibilité pour les personnes concernées de modifier leurs données. Conformément au droit de rectification, AirRefund s'engage à rectifier les données personnelles sous (2) jours ouvrés à compter de la réception de la demande de la personne concernée.

Le droit d'opposition est la possibilité pour les personnes concernées de refuser que leurs données personnelles soient utilisées à certaines fins mentionnées lors de la collecte. Par exemple, elles peuvent demander à ce que leurs données personnelles ne figurent plus dans une liste de diffusion. Conformément au droit d'opposition, AirRefund s'engage à supprimer les données personnelles de l'ensemble de ses systèmes sous (2) jours ouvrés à compter de la réception de la demande de la personne concernée.

Toute demande relative à l'usage des droits d'accès, de rectification ou d'opposition de données personnelles devra être formulée par email envoyé à [contact@airrefund.com](mailto:contact@airrefund.com).

### 5. Protection des données : sécurité et intégrité

**AirRefund** s'engage à garantir l'intégrité et la fiabilité des données qui lui sont confiées en prévenant de toutes altérations ou destruction des dites données notamment en assurant un accès sécurisé aux seules personnes autorisées à les traiter.

Lorsqu'un prestataire intervenant dans le traitement des données a un siège social dans un état non membre de l'Union Européenne et dont il a été établi que la législation dudit état en matière de protection des données n'offrait pas un niveau de garantie satisfaisant au regard des dispositions communautaires, **AirRefund** s'engage à encadrer conventionnellement le transfert des données personnelles en vue de garantir une protection appropriée des dites données conformément aux Clauses Contractuelles Types établies par la Commission européenne.

#### Le stockage des données :

Il est confié à la société HEROKU et SALESFORCE dont les *data centers*, situés respectivement à Dublin (Irlande) et Londres (Royaume-Uni) sont sécurisés et accessibles uniquement par **AirRefund**.

#### Le logiciel de gestion des demandes d'indemnisation :

A titre principal, **AirRefund** utilise le logiciel CRM (Customer Relationship Management) de SALESFORCE lequel garantit un système de sécurité optimal par la mise en place de protection par pare-feu, d'un système de détection des intrusions, un cryptage SSL, des produits de sécurité propriétaire.