

## POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

---

Notre métier consiste à réclamer auprès des compagnies aériennes les indemnités qui peuvent vous revenir en cas de perturbation de votre vol.

Pour ce faire, il est nécessaire que vous nous transmettiez de nombreuses informations qui vous concernent et notamment : vos documents d'identité et de voyage, votre adresse email, éventuellement votre numéro de téléphone, les noms des différents membres de votre famille s'ils ont voyagé avec vous.

Nous considérons que la protection de ces données personnelles est essentielle : il s'agit d'un aspect fondamental de notre métier et de la relation client. C'est pourquoi nous mettons tout en œuvre pour être en conformité avec les dispositions juridiques qui vous protègent et protègent vos données :

- Conformité avec les règles suisses applicables (puisque notre siège est à Genève)
- Déclaration auprès de la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) n°1909840
- Conformité avec la directive 95/46/CE, remplacée par le « Règlement Général sur la Protection des Données 2016/679 » (le « **RGPD** ») depuis le 25 mai 2018.

Ce document est notre politique de protection des données personnelles (la « **Politique** ») : il explique la manière dont nous collectons et traitons vos données personnelles et vous donne toutes les informations nécessaires pour comprendre les moyens dont vous disposez pour en contrôler l'utilisation.

### NOUS AVONS CHOISI UN FORMAT INTUITIF DE 12 QUESTIONS / REPONSES :

1. Que couvre notre Politique ?
2. Qu'est-ce qu'une donnée personnelle ?
3. Quelles sont les données personnelles que nous collectons ~~collectons~~ ?
4. Comment collectons-nous vos données personnelles ?
5. Dans quel but, pour quelle « finalité de traitement » ?
6. A qui transmettons-nous vos données personnelles ?
7. Comment votre consentement nous est-il donné ?
8. Quid du consentement de vos enfants ?
9. Combien de temps conservons-nous vos données personnelles ?
10. Comment protégeons-nous vos données personnelles ?
11. Quels sont vos droits et comment pouvez-vous les exercer ?
12. Petit point sur l'utilisation des cookies

## 1) QUE COUVRE NOTRE POLITIQUE ?

Elle s'applique à toutes les données personnelles que nous sommes susceptibles de recevoir via notre site internet [www.airrefund.com](http://www.airrefund.com) et toutes son arborescence et déclinaisons, via les pages et comptes créés sur les réseaux sociaux, et traitées via l'ensemble de nos outils et logiciels. Elle ne s'applique pas aux sites Internet ni aux outils et logiciels des tiers (nos clients, nos partenaires, nos sponsors ou tout autre tiers etc.) même si un lien vers leur site Internet figure sur notre site et même s'ils sont nos fournisseurs, prestataires ou sous-traitants.

## 2) QU'EST-CE QU'UNE DONNÉE PERSONNELLE ?

Il s'agit de toute information relative à une personne physique identifiée ou identifiable (par exemple, votre nom, votre numéro de réservation aérienne constituée de plusieurs lettres est une donnée personnelle car elle vous rend identifiable par la compagnie aérienne : en entrant cette référence dans ses outils, elle peut vous identifier)

### QUELLES SONT LES DONNÉES PERSONNELLES QUE NOUS COLLECTIONNONS ?

Lorsque vous remplissez un **formulaire** : les données personnelles que vous devez (ou choisissez) de renseigner dans les cases « nom, prénom, email, numéro de téléphone et commentaire » pour vous et, le cas échéant, pour les personnes qui vous ont accompagnées et mandatées pour remplir leur formulaire pour leur compte.

Lorsque vous transmettez vos **documents** :

- Au moins un document d'identité : date de naissance, genre, état civil, situation maritale / parentale, caractéristiques physiques (telles que figurant sur votre photo, indication de votre taille et de la couleur de vos yeux), numéro du document d'identité et adresse du domicile alors déclarée ;
- Au moins un document de voyage : numéro de réservation (PNR), numéro de billet électronique, toute autre information qui figurerait sur votre réservation telle que la mention d'un handicap (demande d'une assistance ou d'un fauteuil roulant) ou encore d'une allergie alimentaire ;
- Toute autre donnée personnelle susceptible de figurer sur tout autre document que vous décideriez de nous transmettre (par exemple un certificat médical).

Lorsque vous signez notre **mandat électronique** :

- Votre adresse IP afin d'assurer la validité de votre signature électronique.
- Votre adresse postale.

Lorsque votre **dossier est gagné** : vos coordonnées bancaires (RIB) ou BIC/IBAN en version européenne.

**À tout moment** : toute autre donnée que vous auriez fournie lors de vos échanges avec AirRefund tout au long de la gestion de la demande d'indemnisation, étant précisé que nous ne traitons que celles nécessaires à notre finalité, c'est-à-dire à la réalisation de notre mission.

### 3) COMMENT COLLECTONS-NOUS VOS DONNEES PERSONNELLES ?

Par le biais de notre site Internet [www.airrefund.com](http://www.airrefund.com) ou de l'une de ses déclinaisons : soit par le formulaire en ligne de la rubrique « Contact », soit par le formulaire en ligne de la rubrique « Démarrer ma demande d'indemnisation », puis si votre dossier semble éligible, par le biais de notre second formulaire qui vous pose quelques questions additionnelles afin de vérifier l'éligibilité.

Par courriel : dès lors que nous échangeons par email, tout au long de la gestion de votre demande, et notamment lorsque vous nous transmettez vos documents.

Par le biais de votre société si vous êtes un voyageur d'affaires (et ce dans le cadre d'un contrat de partenariat conclu avec votre société et son agence de voyage professionnelle). Le mail que vous recevez contient alors un lien directement vers notre second formulaire.

### 4) DANS QUEL BUT, POUR QUELLE « FINALITÉ DE TRAITEMENT » ?

La finalité de la collecte et du traitement de vos données personnelles est de nous permettre de prendre toutes les mesures nécessaires pour mener à son terme votre demande d'indemnisation : suivi de votre dossier, transmission aux interlocuteurs et intermédiaires concernés (voir question 6), négociations amiables et parfois contentieuses avec les compagnies aériennes et, en cas de succès, versement de votre indemnité. En outre, en cas de succès, votre référence de dossier (donnée personnelle indirecte) pourra être utilisée afin d'appuyer les demandes d'autres passagers figurant sur le même vol.

Enfin vos données personnelles sont susceptibles d'être utilisées pour nous permettre d'établir des indicateurs de performance afin de toujours améliorer notre service (enquête de satisfaction facultative et pouvant être anonyme).

### 5) A QUI TRANSMETTONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Avant toute chose, sachez que vos données personnelles ne seront jamais vendues, louées ou partagées de quelque façon que ce soit à des fins commerciales (ni à titre gratuit, ni à titre onéreux).

En revanche, vos données personnelles sont bien entendu amenées à être transmises à différents intervenants qui les traitent pour les besoins de l'avancement de votre dossier (voir question 5) : au service client et/ou juridique des compagnies aériennes, auprès des organismes nationaux compétents (les « national enforcement bodies » présents dans les différents pays de l'Union Européenne, comme la DGAC en France), le cas échéant à un avocat (mais uniquement avec votre autorisation écrite préalable) qui pourra porter votre dossier devant un tribunal, ou encore à tout autre entité qui pourrait permettre à votre dossier d'être gagné.

En outre, vos données personnelles sont susceptibles d'être transmises à d'autres destinataires strictement définis et habilités, tels qu'un service client externalisé (pour que nous puissions vous avoir plus souvent au téléphone, ce qui est fondamental dans notre conception de la relation client, tout en faisant avancer en parallèle vos demandes d'indemnisation), ou encore notre support technique et informatique.

Ces différents interlocuteurs sont donc susceptibles de vous contacter, mais uniquement dans le cadre du suivi et de l'avancement de votre demande d'indemnisation.

Sachez que nous veillons à ce que nos partenaires et sous-traitants présentent des garanties au moins équivalentes en matière de protection de données personnelles.

## 6) COMMENT VOTRE CONSENTEMENT NOUS EST-IL DONNÉ ?

L'obtention du consentement est obligatoire pour que le traitement des données soit autorisé (droit européen). En l'occurrence, votre consentement est tacite, c'est-à-dire que sauf contordre de votre part, en vous connectant à nos différents outils et en ayant recours à nos services, vous donnez votre consentement à ce que :

- nous collections et utilisons vos données dans les conditions exposées au sein de cette Politique ;
- que vos données soient potentiellement transférées hors de votre pays de connexion (y compris dans des pays situés hors de l'Union Européenne) mais uniquement pour que nous puissions mener à bien notre mission. En cas de transfert hors de l'Union Européenne, nous vous assurerons que des mesures spécifiques sont prises pour encadrer ces transferts, notamment par le recours à des clauses prévues par le droit européen.

Enfin sachez que vous pouvez à tout moment retirer votre consentement (voir la section « comment exercer mes droits ») étant précisé que si ce retrait entraîne la résiliation anticipée de notre contrat, vous vous exposez au paiement de frais de résiliation anticipée comme cela est précisé dans nos conditions générales de vente.

## 7) QUID DU CONSENTEMENT DE VOS ENFANTS ?

Pour toutes les personnes de moins de 16 ans qui nous contactent, nous devons obtenir le consentement de leur représentant légal : à défaut, les données personnelles sont détruites. Au-delà de 16 ans et en matière de données personnelles, la personne est considérée comme étant majeure et apte à disposer seule de ses données.

## 8) COMBIEN DE TEMPS CONSERVONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Vos données personnelles sont conservées pendant une durée qui n'excède pas la durée nécessaire aux finalités de traitement (voir question 5) soit jusqu'à la clôture de votre demande d'indemnisation. Par la suite, vos données personnelles sont archivées pendant toute la durée légale de conservation de preuves (pour justifier de nos revenus et de nos démarches par exemple). A l'issue de ce délai légal, vos données personnelles sont détruites. Une notification de cette destruction vous sera adressée.







## 9) COMMENT PROTEGEONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Nous avons pour objectif de traiter vos données personnelles de la manière la plus sûre et la plus sécurisée. Pour cela, nous prenons toutes les mesures physiques, techniques et organisationnelles appropriées pour garantir leur confidentialité et empêcher, dans la mesure du possible, toute altération ou perte de vos données ou tout accès non autorisé à celles-ci. Notamment, sachez que toutes les personnes ayant accès à vos données personnelles sont tenues par une obligation de confidentialité et s'exposent à des mesures disciplinaires et/ou autres sanctions si elles ne respectaient pas leurs obligations.

Vos Données Personnelles sont hébergées au sein de l'Union Européenne (Irlande et Allemagne). En adéquation avec les obligations du RGPD et des besoins métiers, nous avons décidé de développer notre propre outil de gestion des demandes d'indemnisation.

## 10) QUELS SONT VOS DROITS ET COMMENT POUVEZ-VOUS LES EXERCER ?

Maintenant que vous savez ce qu'il advient des données personnelles que vous nous confiez, voici un descriptif des différents droits dont vous bénéficiez, ils sont au nombre de 6 :

-  **Droit d'accès** : possibilité de demander à ce qu'il vous soit communiqué l'intégralité du contenu des données personnelles que vous nous avez communiquée ;
-  **Droit de rectification** : possibilité de demander la rectification de vos données personnelles, dans le cas où celles-ci seraient inexacts.
-  **Droit d'opposition** : possibilité de vous opposer au traitement de vos données personnelles, pour des motifs légitimes, et à certaines fins mentionnées lors de la collecte. Par exemple, vous pouvez demander à ce que vos données personnelles ne figurent plus dans une liste de diffusion (ce qui n'est aujourd'hui pas le cas dans le cadre d'AirRefund).
-  **Droit de portabilité** : possibilité de recevoir vos données personnelles transmises dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, et de transporter ces données afin de les transmettre pour traitement à une autre entité
-  **Droit à l'effacement « droit à l'oubli »** : possibilité de demander l'effacement de vos données personnelles dans les meilleurs délais dans le cas où (i) le traitement n'est pas nécessaire au regard de(s) finalités évoquées (voir question 5), (ii) le consentement a été retiré (voir question 7), (iii) la personne concernée s'est opposée au traitement, (iv) le traitement est illicite, (v) l'effacement est requis pour se conformer à une obligation légale et enfin (vi) les données personnelles collectées concernent des personnes de moins de 16 ans sur les réseaux sociaux (voir question 8).
-  **Droit de limitation** : possibilité de limiter le traitement des données personnelles dans le cas où (i) l'exactitude des données personnelles traitées est contestée, pendant une durée nous permettant de vérifier l'exactitude des données personnelles traitées, (ii) le traitement est illicite et vous vous opposez à l'effacement et exigez à la place la limitation de leur utilisation, (iii) nous n'avons plus besoin des données personnelles traitées au regard des finalités évoquées mais celles-ci vous sont encore nécessaires pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice.

Vous pouvez exercer l'un de ces droits à tout moment auprès de AirRefund, en sa qualité de responsable de traitement de vos données personnelles. Toute demande relative à l'usage de ces droits devra être formulée par email et envoyé à [dataprotection@airrefund.com](mailto:dataprotection@airrefund.com) et sera traitée sous 15 jours ouvrés à compter de la réception de votre demande.

Attention toutefois, l'exercice de ces droits ne peut pas être abusif, il ne peut pas être invoqué pour résilier de façon anticipée notre mandat ou prétendre à son inapplicabilité, lorsque par exemple la compagnie choisit de vous indemniser directement sur votre compte bancaire alors que nous sommes intervenus dans votre dossier. Dans cette hypothèse, vous vous exposez à des frais de résiliation anticipée.

## 11) PETIT POINT SUR L'UTILISATION DES COOKIES

Nous sommes susceptibles d'utiliser des cookies ou des technologies similaires afin de garantir la meilleure expérience utilisateur possible et d'analyser des tendances suivre vos mouvements d'utilisation. Les cookies sont de petits fichiers de texte enregistrés sur l'appareil de l'utilisateur afin de suivre ses habitudes d'utilisation et d'enregistrer ses préférences. Nos cookies ne contiennent pas d'informations permettant d'identifier des personnes. Nous rassemblons certaines informations automatiquement via l'utilisation des cookies et de technologies de suivi, comme l'adresse de protocole Internet (IP), le type de navigateur, le fournisseur d'accès à Internet, les pages de renvoi/de sortie, les fichiers consultés sur notre site Internet (tels que des pages HTML, des illustrations), le système d'exploitation, la date et/ou des données de parcours de navigation afin d'analyser les tendances globales et d'administrer le site Internet. Vous pouvez contrôler l'utilisation des cookies de façon individuelle au niveau de leur navigateur. Toutefois, si vous choisissez de désactiver les cookies, cela pourrait limiter leur utilisation de certaines caractéristiques ou fonctionnalités parmi nos prestations ou sur notre site Internet.

### **D'AUTRES QUESTIONS ? CONTACTEZ NOTRE « DPO »**

Pour toute question concernant la présente Politique, vous pouvez contacter notre délégué à la protection des données personnelles à l'adresse suivante : [DPO@airrefund.com](mailto:DPO@airrefund.com). Sachez toutefois qu'aucune demande liée à l'avancement d'une demande d'indemnisation ne sera traité par le biais de cette adresse mail : tout courriel à cet égard sera malheureusement supprimé sans transfert.