



1. INFORMATIONS SUR L'ENTREPRISE

TEOVIAN TRAVEL GROUP

Siège social : 74, Boulevard d'Italie - 98000 Monaco, Principauté de Monaco

Courriel : privacy@teovian.com

Téléphone : +377 99 99 45 32

2. INTRODUCTION

Dans **TEOVIAN TRAVEL GROUP**, nous nous engageons à protéger la vie privée de nos utilisateurs. En tant que responsables de traitement, nous gérons les informations personnelles de nos clients conformément aux lois applicables, notamment la loi monégasque n° 1.165 de 1993 et le Règlement Général Européen sur la Protection des Données (RGPD).

3. PORTÉE ET OBJECTIF

Le but de cette politique est d'expliquer comment nous collectons, traitons et protégeons les données personnelles que vous nous fournissez, tant via notre site Internet que nos réseaux sociaux (Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, entre autres).

4. DONNÉES PERSONNELLES COLLECTÉES

4.1. Données collectées via le site Web :

- Nom, prénom, adresse, date de naissance, sexe, copie du passeport et préférences alimentaires.
- Informations de connexion, d'utilisation du site Web et de localisation.

4.2. Données collectées lors des appels téléphoniques :

- Identité, voix, adresses, coordonnées, numéro de téléphone, date, heure et durée de l'appel, contenu de la conversation.

4.3. Données des réseaux sociaux :

- Informations fournies par l'utilisateur, telles que commentaires, photos, vidéos et autres contenus publiés.

4.4. Données administratives :

- Références de voyage et coordonnées, à l'exception des informations de paiement.

5. OBJECTIF DU TRAITEMENT DE DONNÉES

Les données personnelles collectées sont utilisées aux fins suivantes :

- **Gestion des accès** : Authentification et vérification des données pour accéder à la plateforme.
- **Optimisation des sites** : Améliorer le fonctionnement et l'expérience utilisateur sur notre site Web.
- **Relation commerciale** : Gérer la relation avec le client et gérer les litiges le cas échéant.
- **Analyse et statistiques** : Réaliser des études de marché, des mesures et des rapports pour adapter les stratégies marketing.
- **Prévention de la fraude** : Détecter et gérer les incidents de sécurité.
- **Envoi d'informations commerciales** : Proposer des communications et de la publicité selon les préférences des clients.

6. BASE JURIDIQUE DU TRAITEMENT

Le traitement des données personnelles repose sur :

- L'exécution du contrat de service avec le client.
- Le consentement exprès donné (via des cases à cocher, des clics, etc.).
- L'intérêt légitime de l'entreprise, tel que la gestion des litiges ou la prospection commerciale.
- Respect des obligations légales imposées par la réglementation en vigueur.

7. DESTINATAIRES DES DONNÉES

TEOVIAN TRAVEL GROUP peut partager des données personnelles avec des tiers dans les circonstances suivantes :

- **Fournisseurs et partenaires commerciaux** : Pour l'exécution des services contractés (compagnies aériennes, hôtels, compagnies maritimes, compagnies d'assurance, etc.).
- **Services de paiement** : Avec des entités bancaires pour la gestion des transactions financières.
- **Fournisseurs de service client** : Qui gèrent la publicité, la livraison de produits ou les services de support.
- **Obligations légales** : Pour se conformer aux procédures administratives, judiciaires ou réglementaires.
- **Fusions ou acquisitions** : En cas de réorganisation d'entreprise, les données pourront être transférées à un tiers sur notification.

Transfert international de données : Les données personnelles ne seront transférées qu'en dehors de l'Union Européenne et de Monaco dans des environnements sécurisés, dans le respect de la réglementation en vigueur.

8. PÉRIODE DE CONSERVATION DES DONNÉES

Les données seront conservées pendant les durées suivantes :

- **Documents administratifs** : 10 ans.
- **Documents de facturation et de comptabilité** : 10 ans.
- **Fichiers clients** : 5 ans depuis la dernière relation commerciale.
- **Cookies et statistiques d'audience** : 6 mois.
- **Enregistrements téléphoniques** : 180 jours.

9. SÉCURITÉ ET CONFIDENTIALITÉ

TEOVIAN TRAVEL GROUP utilise des mesures physiques, techniques et organisationnelles pour protéger les données personnelles contre tout accès non autorisé, perte, altération ou destruction. En cas d'externalisation, nous garantissons que nos fournisseurs répondent à des normes élevées de sécurité et de confidentialité.

10. DROITS DE L'UTILISATEUR

Les utilisateurs peuvent à tout moment exercer les droits suivants :

- **Accéder**: Obtenir des informations sur les données personnelles que l'entreprise a stockées.
- **Rectification**: Demander la correction d'informations inexactes ou obsolètes.
- **Élimination**: Demander la suppression des données lorsqu'elles ne sont plus nécessaires aux finalités établies.

- **Portabilité:** Recevez une copie des données au format numérique.

Pour exercer ces droits, vous devez adresser une demande écrite à « TEOVIAN TRAVEL GROUP – Service Protection des Données » à l'adresse indiquée ou via email privacy@teovian.com. La demande doit inclure une preuve d'identité signée.

En cas de désaccord, l'utilisateur peut introduire une réclamation auprès du *Commission de Contrôle des Informations Nominatives* de Monaco ou avant le *CNIL* en France.

11. POLITIQUE EN MATIÈRE DE COOKIES

11.1. Que sont les cookies ?

Un « Cookie » est un fichier électronique déposé sur votre terminal (ordinateur, tablette, smartphone) qui stocke des informations relatives à votre navigation sur notre site Internet. Ces cookies peuvent être utilisés pour faciliter la navigation et améliorer l'expérience utilisateur.

11.2. Types de cookies utilisés :

- **Cookies essentiels :** Ils permettent la navigation et l'accès aux zones sécurisées du site.
- **Cookies de performances :** Ils collectent des informations anonymes sur l'utilisation du site Internet pour améliorer son fonctionnement.
- **Cookies de réseaux sociaux :** Ils vous permettent d'interagir avec des modules de réseaux sociaux tiers intégrés à notre site Internet.

11.3. Gestion des cookies :

L'utilisateur peut supprimer ou bloquer les cookies via les paramètres de son navigateur. Pour plus d'informations, vous pouvez consulter le guide fourni par la CNIL au lien suivant : <https://www.cnil.fr/fr/cookies-les-outils-pour-les-maitriser>.