



CHARTRE DE PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

FRAM, société par actions simplifiée immatriculée au RCS de Toulouse sous le numéro 814 154 134 et dont le siège social est sis 13 rue Deville 31000 Toulouse, accorde une grande importance à la protection de vos données personnelles et s'engage à ce que la collecte et le traitement de vos données soient conformes à la législation en vigueur et notamment aux dispositions de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée, au Règlement européen 2016/679 (RGPD) et aux recommandations émanant de la CNIL.

La présente charte de protection des données personnelles (ci-après la « Charte ») a pour objet de vous informer sur la façon dont FRAM (ainsi que sa filiale), en tant que responsable de traitement, collecte, utilise et communique certaines données personnelles (ci-après les « Données ») que vous lui fournissez afin de répondre à vos besoins mais aussi afin d'optimiser et d'améliorer la qualité des services qui vous sont proposés.

Lorsque vous nous communiquez vos données personnelles, vous nous autorisez à les utiliser, à les analyser, à les conserver et, le cas échéant, à les transmettre à nos partenaires lorsque le traitement de votre demande le nécessite. En nous communiquant vos données personnelles, vous acceptez cette Charte.

Cette Charte est susceptible d'être modifiée, notamment afin de tenir compte des évolutions de la législation en vigueur en matière de données personnelles. Si elle comporte des modifications importantes, nous vous en informerons par tous moyens.

ARTICLE 1 - QUELLES DONNEES PERSONNELLES SONT COLLECTEES

1.1. Données personnelles vous concernant :

Il s'agit d'informations vous concernant en tant que personne physique que vous avez volontairement communiquées à FRAM afin que nous vous proposons nos produits et services.

Les informations obligatoires (signalées par un astérisque* sur le site Internet de FRAM) que nous sommes amenés à vous demander sont destinées au traitement et à l'exécution de votre commande ainsi qu'à la gestion de nos relations commerciales, telles que notamment vos nom, prénom, adresse postale et électronique, numéro de téléphone.

Les autres informations, facultatives, sont destinées à mieux vous connaître et à améliorer les services qui vous sont proposés.

Lorsque vous postulez à nos offres d'emploi, nous sommes amenés à vous demander notamment vos nom, prénom, adresse électronique, CV.

1.2. Données personnelles de tiers participants :

Dans le cadre de votre demande de devis, puis de votre réservation, nous pouvons vous demander de nous communiquer des informations relatives aux tiers participants dont ceux que vous représentez (telles que nom, prénom, date de naissance).

Dans ce cas, les Données des autres personnes renseignées ne seront utilisées par FRAM qu'en vue d'assurer le traitement de la demande de devis, puis de réservation.

Dès lors, vous garantissez que vous avez obtenu le consentement des voyageurs dont vous communiquez les Données et que vous êtes titulaire de l'autorité parentale dans l'hypothèse où ce voyageur est âgé de moins de 16 ans.



1.3. Données concernant les mineurs :

FRAM ne collecte ni ne traite de données relatives aux enfants de moins de 16 ans sans accord préalable des parents ou titulaires de la responsabilité parentale à l'égard de l'enfant.

1.4. Données sensibles :

Lorsque vous effectuez une demande de réservation, vous pouvez être amené, seulement si vous décidez de nous les divulguer, à nous communiquer des données sensibles, telles que des données de santé (handicap, allergie). Dans ce cas, ces données sont collectées uniquement pour les besoins de l'organisation du voyage et ne seront utilisées d'aucune autre manière.

1.5. Données de navigation :

FRAM peut collecter des informations relatives à votre navigation sur son site Internet (pages que vous avez consultées, date et heure de la consultation, etc) par l'utilisation de cookies.

ARTICLE 2 - COMMENT VOS DONNEES SONT-ELLES COLLECTEES

Vous êtes susceptibles de nous communiquer vos Données par différents moyens, notamment lorsque vous effectuez sur le site Internet de FRAM, par téléphone ou dans l'un de nos points de vente, une réservation, un devis, une inscription à un de nos jeux concours, à notre programme de fidélisation* ou aux bons plans de nos partenaires**, lorsque vous complétez un questionnaire FRAM, lorsque vous communiquez avec notre service relation client, lorsque vous publiez des commentaires sur nos pages de réseaux sociaux et lorsque vous déposez une candidature.

*Programme de fidélisation de FRAM : en effectuant une réservation ou un devis, vous êtes amenés à communiquer vos informations personnelles et à vous inscrire au programme de fidélisation de FRAM. Ce programme a pour objet de vous communiquer des offres analogues à votre produit, notamment par courriel (newsletter), sms ou courrier postal.

**Programme de nos partenaires : le site Internet de FRAM vous propose un service d'abonnement gratuit à nos newsletters et aux bons plans de nos partenaires. En tant qu'abonné, ces offres vous sont envoyées par e-mail ou voie postale à un rythme de diffusion hebdomadaire.

Vous pouvez demander à tout moment à ne plus recevoir ces offres en adressant un mail à l'adresse frammaster@fram.fr ou en cliquant sur le lien de désinscription présent sur chaque e-mailing.

ARTICLE 3 - POUR QUELLES FINALITES VOS DONNEES SONT-ELLES COLLECTEES

Nous traitons vos Données principalement pour les finalités suivantes :

- L'accès à votre espace client sur le site Internet de FRAM ;
- L'exécution de votre demande de devis, de réservation de prestations de voyage et la réalisation des prestations de voyage ;
- L'envoi de newsletters si vous avez demandé à les recevoir et de toute autre documentation que vous avez sollicitée ;
- L'amélioration de notre service, en personnalisant les offres que nous pouvons vous proposer ;
- Le traitement des réclamations formulées à l'occasion de votre voyage ;
- La réalisation de statistiques ;
- Le recrutement.



ARTICLE 4 – COMBIEN DE TEMPS ET COMMENT VOS DONNEES SONT-ELLES CONSERVEES

Nous conservons vos Données pour la durée strictement nécessaire à l'accomplissement de l'objectif pour lequel nous les traitons et, en tout état de cause, pour la durée nécessaire à la satisfaction de nos obligations légales ou réglementaires.

Vos Données sont conservées sur nos systèmes. En tant que responsable de traitement de vos Données, FRAM met en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires à la préservation de la sécurité de vos Données afin d'empêcher toute destruction, perte, altération, divulgation, intrusion ou accès non autorisé à ces données.

ARTICLE 5 - QUELS SONT VOS DROITS AU REGARD DE LA REGLEMENTATION APPLICABLE

Conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données, vous pouvez, à tout moment, exercer vos droits d'accès, de rectification, de suppression des données vous concernant ainsi que vos droits de limitation et d'opposition au traitement et à la portabilité de vos données personnelles, en adressant votre demande, accompagnée d'une copie de votre pièce d'identité :

- soit par courrier à l'adresse suivante :

Groupe FRAM
Délégué à la Protection des Données
13 rue Deville
CS 77097
31070 TOULOUSE CEDEX 7

- soit par mail à l'adresse suivante : regulation@fram.fr

ARTICLE 6 – QUELS SONT LES DESTINATAIRES DE VOS DONNEES

Afin de permettre l'exécution des finalités mentionnées à l'article 3, les informations que vous nous communiquez peuvent être stockées, traitées et transmises à :

- Nos filiales et autres sociétés de notre groupe afin de vous fournir les services demandés ;
- Nos sous-traitants au sens de la réglementation applicable, c'est-à-dire ceux qui traitent de vos Données sur nos instructions et pour notre compte (tels que hébergeur du site, prestataires informatiques, prestataires de paiement, etc.) ;
- Nos fournisseurs (tels que compagnies aériennes, prestataires touristiques, compagnie d'assurance, etc.) pour le traitement de votre commande ;
- Nos partenaires commerciaux si vous avez effectué votre commande par l'intermédiaire de leur site ou dans le cadre de votre abonnement aux offres et bons plans de nos partenaires.

Ces tiers partenaires s'engagent à respecter toutes les lois applicables en matière de protection de la vie privée et à assurer à vos informations personnelles un niveau de protection équivalent à celui que FRAM vous offre.

Vos données peuvent faire l'objet d'un transfert vers un pays situé en dehors de l'Union Européenne pour les finalités mentionnées à l'article 3. FRAM veille à ce que vos Données bénéficient d'un niveau de protection adéquat avec la réglementation applicable, notamment à travers la signature au cas par cas de clauses contractuelles types de la Commission Européenne dans l'hypothèse où vos Données sont traitées par un partenaire établi dans un pays n'étant pas considéré par la Commission Européenne comme assurant un niveau de protection adéquat.



ARTICLE 7 - PROTECTION DE VOS COORDONNEES BANCAIRES

Lorsque vous avez à saisir des informations « sensibles » (tel que, par exemple, votre numéro de carte de crédit) au moment de votre commande, celles-ci sont cryptées en protocole SSL avec une certification GlobalSign qui est aujourd'hui une des sociétés référentes en la matière. Lors de toute communication sécurisée, une icône représentant un cadenas apparaît à l'écran en bas de votre navigateur Internet. Vous remarquerez aussi le 'https://' (pour 'http sécurisé') apparaissant en en-tête de l'adresse internet de la page.

ARTICLE 8 - DONNEES DE NAVIGATION ET COOKIES

Lors de vos navigations sur le site Internet de FRAM, des cookies temporaires peuvent être enregistrés sur votre ordinateur, sous réserve de votre accord.

8.1 Données de navigation :

Les données de navigation attachées à votre terminal sont recueillies au fur et à mesure de vos divers accès à nos services et de votre utilisation de ceux-ci. Elles concernent, notamment, le type et la version du navigateur utilisé par votre terminal (Internet Explorer, Safari, Firefox, Chrome, etc.), la langue d'utilisation préférée du logiciel de navigation installé dans votre terminal, le type de système d'exploitation utilisé (Windows, Mac Os, Chrome, etc.), l'adresse IP (Internet Protocol) du terminal connecté à nos services, l'adresse url (commençant par http(s) ://www.) d'une page Internet propre à l'utilisation de nos services par un terminal déterminé, l'identification et le contenu d'un fichier cookie stocké par nos soins dans un tel terminal, la date, l'heure et la durée de connexion d'un terminal à un élément de nos services (une page, un contenu, une rubrique, un compte d'utilisateur, etc.).

Certaines données de navigation sont indispensables pour vous permettre de communiquer sur Internet. C'est le cas de l'adresse IP de votre connexion, par exemple.

Certaines données de navigation doivent légalement être conservées pour nous permettre d'assurer la sécurité de nos services et de détecter, d'éviter ou de retrouver une tentative de malveillance ou d'intrusion informatique. Cette politique de conservation des données permet aussi de lutter contre toute violation des conditions d'utilisation de nos services, ainsi que de répondre aux éventuelles demandes provenant de tiers habilités par la loi à accéder aux données relatives aux utilisateurs de nos services. Tel est le cas notamment de l'adresse IP, des dates et heures de connexion d'un terminal, du service utilisé, du contenu accédé ou téléchargé, d'un clic sur un élément de nos services, etc.

Certaines données de navigation nous permettent d'adapter le contenu ou l'affichage de nos services à votre terminal, afin que vous puissiez avoir une expérience positive de la consultation de nos pages Internet. Cette adaptation peut porter notamment sur les services auxquels vous pouvez accéder, sur son contenu, ou sur la nature des publicités intégrées à nos services (selon ce que nous pouvons connaître des navigations antérieures que votre terminal a effectuées sur nos services, ou selon la localisation géographique de votre terminal).

8.2. Cookies :

Un cookie est un fichier texte susceptible d'être enregistré, sous réserve de votre accord, dans un espace dédié du disque dur de votre terminal à l'occasion de la consultation d'un nos services.



Un fichier cookie permet à son émetteur d'identifier le terminal dans lequel il est enregistré. FRAM fait usage de cookies qui permettent pendant la durée de validité des cookies :

- de vous déplacer sur notre site Internet et d'utiliser ses fonctionnalités ;
- de collecter des données relatives à l'utilisation de notre site Internet ;
- de nous rappeler des choix que vous avez faits sur notre site Internet (tels que les recherches sur les vols ou sur un séjour dans une ville que vous avez faites) et de vous fournir des fonctionnalités personnalisées ;
- de vous présenter des publicités qui sont plus pertinentes pour vous et vos intérêts.

La plupart des navigateurs Internet permettent de supprimer les "cookies" de votre disque dur, de les rendre inopérants ou de recevoir un avertissement préalable avant qu'ils ne soient enregistrés sur votre ordinateur :

- Pour Internet Explorer™ :

<http://windows.microsoft.com/fr-FR/windows-vista/Block-or-allow-cookies>

- Pour Safari™ :

<http://support.apple.com/kb/PH5042>

- Pour Chrome™ :

<http://support.google.com/chrome/bin/answer.py?hl=fr&hlrm=en&answer=95647>

- Pour Firefox™ :

<http://support.mozilla.org/fr/kb/Activer%20et%20d%C3%A9sactiver%20les%20cookies>

Les cookies ont pour objectif d'améliorer la performance de notre site. Nos cookies ne conservent pas vos adresses IP à des fins de ciblage.

Vous trouverez plus d'informations sur ces fonctions en vous reportant à la notice d'utilisation de votre navigateur ou à la fenêtre "aide". Cependant, certains de nos services ne peuvent être accessibles si votre navigateur refuse l'installation de cookies. Un avertissement vous indiquant que la session est interrompue apparaît alors sur votre écran. Il vous suffit alors de configurer votre navigateur comme indiqué ci-dessus pour pouvoir accéder au service en question nécessitant l'installation de cookies.

Nous vous précisons que la durée de conservation par défaut d'un cookie est de 13 mois. Le navigateur Firefox permet de choisir plusieurs options en ce qui concerne cette durée (cookies effacés à la fermeture du programme, cookie conservé pour sa durée par défaut ou demande au cas par cas).

Lorsque vous visitez notre site Internet, certains cookies ne seront pas enregistrés par notre site mais par des tiers. C'est par exemple le cas de sites de publicité qui pourront enregistrer vos cookies depuis la publicité diffusée sur notre site internet. L'émission et l'utilisation de cookies par des tiers sont soumises aux politiques de protection de la vie privée de ces tiers. Nous suggérons par conséquent de regarder les sites internet de ces tiers pour plus d'informations sur les cookies qu'ils enregistrent et comment vous pouvez les gérer.

Nous utilisons des plug-in de réseaux sociaux notamment Twitter®, Facebook® et Google® plus. Si vous interagissez au moyen des plug-in, les informations liées à votre navigation sur notre site et à son adhésion à ces réseaux sociaux seront transmises et enregistrées sur un serveur de la société qui exploite le réseau social en question et partagées selon les paramètres de votre compte utilisateur sur ces réseaux sociaux et ce, conformément aux conditions d'utilisation du réseau social concerné.

Si vous ne souhaitez pas que le réseau social concerné relie les informations collectées par l'intermédiaire du site à votre compte utilisateur, vous devez vous déconnecter du réseau social avant de visiter notre site.

Vous êtes expressément informé que l'utilisation de ces plug-in ou boutons est opérée par ces réseaux sociaux et soumise aux conditions vous liant avec le réseau social concerné dont vous êtes membre.

Le partage avec d'autres personnes de l'utilisation de votre terminal et de la configuration des paramètres du navigateur relève de votre libre choix et de votre responsabilité.

Nom du cookie	Finalité du cookie	Durée de conservation des cookies
Criteo	Permet de mieux cibler un internaute	13 mois maximum
Adwords	Permet de mieux cibler un internaute	
Omniure	Permet d'étudier le comportement des internautes	
Kameleoon	Permet de faire des tests de produits sur les internautes	
EBKvpcForm	Permet le préremplissage des coordonnées des internautes	
saveAge-ENKvpcForm	Permet le préremplissage des coordonnées des internautes	
S_cc	Permet de savoir si on peut implanter des cookies	
Google Analytics Premium	Permet de distinguer les utilisateurs du site	
_cs_id	Ce cookie contient l'identifiant utilisateur de ContentSquare qui est une solution qui agrège les données d'utilisation et de fréquence afin d'améliorer l'expérience de l'utilisateur	
_cs_s	Ce cookie contient le nombre de pages vues au cours de la session par l'internaute	
_cs_vars	Ce cookie est utilisé par ContentSquare pour enregistrer des variables personnalisées de l'internaute	Session
_cs_ex	Ce cookie est utilisé par Content Square pour exclure certains internautes de la collecte	30 jours
_cs_c	Ce cookie est utilisé par Contentsquare pour sauvegarder le consentement de l'internaute	13 mois
_cs_optout	Ce cookie est utilisé par ContentSquare pour exclure certains internautes de la collecte	10 ans

ARTICLE 9 - SITES PARTENAIRES

Notre site contient des liens hypertextes/hypermedia vers d'autres sites. Ceux-ci ne sont pas régis par notre Charte. Par conséquent, nous vous invitons à vous informer sur les règles applicables aux informations personnelles que vous pouvez être amenés à divulguer sur ces sites.

Nous ne pourrions être tenus pour responsables des pratiques de ces sites en matière de protection des données.