

Déclaration sur la confidentialité



1. Contexte et portée

Flight Centre Travel Group est l'un des plus grands groupes d'agences de voyages du monde. Nous devons recueillir, utiliser et divulguer des renseignements personnels/données personnelles afin d'exercer nos activités et fonctions commerciales, notamment effectuer et gérer des réservations de voyage pour le compte de nos clients. Nous sommes fermement déterminés à protéger la vie privée et la confidentialité des renseignements personnels et à maintenir diverses mesures de protection physique, électronique et procédurale afin de protéger les renseignements personnels qui nous sont confiés.

La présente Déclaration sur la confidentialité (la « Déclaration ») précise de quelle manière Flight Centre Travel Group traite et protège la confidentialité de vos renseignements personnels. Elle s'applique à tous les individus, à l'exception des résidents de Californie (voir section 2).

Aux fins du Règlement général sur la protection des données 2016/679 (le « RGPD ») et de la législation connexe, nous sommes un « contrôleur de données » (ou l'équivalent) eu égard au traitement des renseignements personnels que vous nous fournissez dans le cadre de :

- notre prestation de produits et services de voyage d'affaires;
- les services de gestion d'événements;
- la prestation de produits et services de transport de loisir, et
- l'ensemble de nos activités de marketing.

Il peut y avoir des cas où votre législation locale en matière de protection des données impose des pratiques de traitement des renseignements plus restrictives que celles qui sont énoncées dans la présente Déclaration. Lorsque cela se produit, nous ajusterons nos pratiques de traitement des renseignements dans votre territoire de manière à nous conformer à votre législation locale sur la protection des données.

2. Avis sur les droits de confidentialité en Californie

Les résidents de Californie doivent se référer à notre avis de confidentialité sur le California Consumer Privacy Act (« CCPA »), accessible par l'entremise de ce [lien](#). Notre avis de confidentialité sur le CCPA définit la manière dont Flight Center traite les informations personnelles conformément à la loi californienne, y compris le CCPA.

3. Quels renseignements personnels, recueillons-nous?

L'expression « renseignements personnels » a le sens donné en vertu de votre législation locale sur la protection des données et, lorsque le RGPD s'applique, le sens de « données à caractère personnel » donné dans le RGPD. Les renseignements personnels désignent généralement les renseignements qui concernent une personne vivante qui peut être identifiée à partir de ces renseignements ou à partir de ces renseignements et d'autres renseignements en possession d'une autre personne, y compris toute expression d'opinion, véridique ou non, et enregistrée ou non sous une forme matérielle, concernant une personne identifiée ou raisonnablement identifiable, de même que toute indication d'intention concernant une personne.

De manière générale, le type de renseignements personnels que nous recueillons à votre sujet est celui qui est nécessaire à la facilitation de vos réservations et modalités de voyage et à l'organisation des produits et/ou services connexes au voyage en votre nom.

Ainsi, nous traitons généralement les types de renseignements personnels suivants à votre sujet :

Déclaration sur la confidentialité



Identifiants :

- vos coordonnées (p. ex. nom, adresse résidentielle/postale, numéro de téléphone, adresse électronique);
- votre date de naissance;
- les détails du passeport, les détails de la carte nationale d'identité, les détails du permis de conduire;
- vos identifiants en ligne (tels que l'adresse IP, les données de l'appareil et les informations sur le réseau);
- les détails liés à un programme de fidélisation/programme pour grands voyageurs;
- les renseignements commerciaux, y compris les enregistrements de produits ou de services achetés, obtenus ou envisagés, ou d'autres historiques ou tendances d'achat ou de consommation;
- les renseignements biométriques;
- l'Internet ou toute autre activité de réseau électronique (tel que l'appareil et le réseau que vous utilisez pour vous connecter avec nous), comme décrit plus en détail dans la section 12;
- les données de géolocalisation ;
- l'audio (tels que les enregistrements vocaux pour le contrôle de la qualité, l'amélioration du service, la formation et le règlement des litiges), informations électroniques et visuelles (telles que les séquences de vidéosurveillance) utilisées à des fins de sécurité,
- les informations professionnelles ou relatives à l'emploi;
- les renseignements sur votre compte de paiement (détails de la carte de crédit/débit, y compris le type de carte, le numéro de carte, le numéro de sécurité et la date d'expiration et autres détails financiers nécessaires pour traiter diverses transactions);
- des renseignements sur la santé tels que vos besoins alimentaires et vos problèmes de santé (le cas échéant); et
- d'autres détails pertinents pour vos préparatifs de voyage ou exigés par le ou les fournisseurs de services de voyage pertinents (par exemple, compagnies aériennes et fournisseurs d'hébergement ou de voyages).

Lorsque vous nous contactez à d'autres fins, nous pouvons également recueillir des renseignements personnels vous concernant à ces fins. Par exemple, nous pouvons recueillir vos renseignements personnels afin que nous puissions vous contacter au sujet d'un concours auquel vous avez participé (p. ex. si vous gagnez), ou pour répondre à une demande de renseignements, à une plainte ou à des commentaires que vous nous avez envoyés. Nous recueillons également des informations nécessaires à l'utilisation dans le cadre des activités commerciales de Flight Center et de nos entités apparentées, y compris, par exemple, les détails financiers nécessaires au traitement de diverses transactions et d'autres informations personnelles pertinentes que vous auriez choisi de nous fournir.

Dans certaines circonstances, nous pouvons recueillir auprès de vous des renseignements personnels susceptibles d'être considérés comme des renseignements sensibles en vertu de votre législation locale sur la protection des données. Les renseignements sensibles peuvent inclure, mais sans limitation, votre origine raciale ou ethnique, vos croyances ou affiliations philosophiques ou religieuses, votre orientation sexuelle, votre appartenance à des associations politiques, professionnelles ou commerciales (aux fins de réservations à des tarifs spéciaux), des renseignements biométriques et génétiques, des mots de passe, des renseignements financiers et de santé. Veuillez prendre note que, lorsque cela est nécessaire pour organiser un voyage, nous pouvons recueillir auprès d'un adulte responsable des renseignements personnels concernant un enfant de tout âge, mais nous ne recueillons pas sciemment de tels renseignements directement auprès d'enfants.

Nous ne recueillerons des renseignements sensibles uniquement de manière conforme à votre législation locale sur la protection des données, qu'avec votre consentement explicite et volontaire lorsqu'il est raisonnablement nécessaire de

Déclaration sur la confidentialité



le faire aux fins d'une ou de plusieurs de nos activités ou fonctions (p. ex. pour fournir des produits et services liés aux voyages), à moins que nous ne soyons autrement tenus ou autorisés à le faire par la loi. Dans la mesure permise ou requise en vertu de vos lois locales sur la protection des données, vous consentez volontairement à ce que nous utilisions et divulguions vos renseignements sensibles aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis. Par exemple, si vous nous fournissez des renseignements sur votre santé dans le cadre d'une demande d'assurance voyage que vous souhaitez faire, vous consentez à ce que nous utilisions et divulguions ces renseignements médicaux dans le cadre de la souscription d'une telle assurance voyage en votre nom. Un autre exemple d'une telle utilisation ou divulgation est votre divulgation de vos croyances religieuses parce que vous êtes intéressée, par exemple, à certains forfaits vacances, auquel cas vous consentez volontairement à ce que nous utilisions et divulguions ces renseignements afin de faciliter votre demande. Nous n'utiliserons pas et ne divulguons pas de renseignements sensibles à d'autres fins que celles pour lesquelles ils ont été recueillis, à moins que nous ne recevions par la suite votre consentement volontaire à les utiliser à d'autres fins.

4. Comment recueillons-nous les renseignements personnels?

Nous recueillerons des renseignements personnels uniquement d'une manière conforme à votre législation locale sur la protection des données. Nous recueillons habituellement vos renseignements personnels directement auprès de vous, dans le cadre de votre relation avec nous. Nous recueillerons ces renseignements directement auprès de vous, à moins qu'il ne soit déraisonnable ou impossible de le faire.

En général, une telle collecte se produira :

- lorsque vous communiquez avec nous en personne, par téléphone, par courrier, par courriel;
- lorsque vous visitez l'un de nos sites Web;
- lorsque vous utilisez l'une de nos applications; ou
- lorsque vous entrez en contact avec nous par l'entremise des réseaux sociaux.

Nous pouvons recueillir des renseignements personnels vous concernant :

- lorsque vous achetez ou faites des demandes de renseignements sur les modalités de voyage ou autres produits et services;
- lorsque vous participez à des concours ou lorsque vous vous inscrivez à des promotions;
- lorsque vous vous abonnez pour recevoir des éléments marketing de notre part (p. ex. infolettres électroniques);
- lorsque vous nous demandez des brochures ou autres renseignements ou
- lorsque vous fournissez des renseignements ou utilisez nos services sur les réseaux sociaux.

Nous pouvons également recueillir vos renseignements personnels (autres que des renseignements sensibles) lorsque vous remplissez des sondages ou nous fournissez des commentaires, à moins que vous ne choisissiez de le faire en utilisant un pseudonyme ou de manière anonyme.

Dans certaines circonstances, il peut être nécessaire pour nous de recueillir des renseignements personnels à votre sujet auprès d'un tiers. Cela inclut le cas où une personne fait une réservation de voyage en votre nom et que cette réservation comprend des modalités de voyage que vous utiliserez (p. ex. une réservation en famille ou en groupe ou une réservation de voyage faite pour vous par votre employeur). Lorsque cela se produit, nous nous fierons à l'autorité de la personne qui effectue ladite réservation de voyage pour agir au nom de tout autre voyageur faisant partie de la réservation.

Lorsque vous effectuez une réservation de voyage pour le compte d'une ou d'autres personnes (p. ex. une réservation en famille ou en groupe ou une réservation de voyage faite pour un employé), vous déclarez avoir obtenu le consentement volontaire de l'autre personne à ce que Flight Centre recueille, utilise et divulgue les renseignements personnels de cette(s) personne(s) conformément à la présente Déclaration, et vous déclarez par ailleurs avoir informé ladite personne de la présente Déclaration.

Déclaration sur la confidentialité



Vous devez nous informer immédiatement si vous apprenez que vos renseignements personnels nous ont été fournis par une autre personne sans votre consentement volontaire ou si vous n'avez pas obtenu ce consentement volontaire avant de nous fournir les renseignements personnels d'une autre personne.

Nous mettons tout en œuvre pour maintenir l'exactitude et l'exhaustivité de vos renseignements personnels que nous stockons et pour nous assurer que tous vos renseignements personnels sont à jour. Toutefois, vous pouvez nous aider considérablement à cet égard en communiquant rapidement avec nous advenant des changements à vos renseignements personnels ou si vous prenez connaissance que nous avons des renseignements personnels inexacts vous concernant (voir la section 15 ci-dessous). Nous ne serons pas responsables des pertes résultant de renseignements personnels inexacts, faux, imparfaits ou incomplets fournis par vous ou une autre personne agissant en votre nom.

Lorsque la fourniture de services ou d'autres processus commerciaux dépend de votre consentement volontaire à la collecte et au traitement ultérieur de vos données personnelles, si vous choisissez de ne pas donner votre consentement volontaire, cela peut nous empêcher de fournir des services spécifiques qui reposent sur la collecte de données personnelles, ou autrement avoir un impact sur la qualité des services que nous pouvons vous fournir.

De même, si vous nous demandez de limiter ou de cesser d'utiliser les renseignements personnels que nous détenons sur vous ou de retirer un consentement volontaire que vous avez précédemment donné au traitement de ces renseignements, cela peut affecter notre capacité à vous fournir des services ou avoir un impact négatif sur les services que nous pouvons vous fournir. Par exemple, la plupart des réservations de voyage doivent être effectuées sous le nom complet du voyageur et doivent inclure les coordonnées et les pièces d'identité appropriées (par exemple, les détails du passeport). Nous ne pouvons pas effectuer de réservations pour vous sans ces informations.

Tout consentement volontaire que vous fournissez pour la collecte, l'utilisation et la divulgation de vos données personnelles restera valable jusqu'à ce que vous retiriez votre consentement par écrit. Vous pouvez retirer votre consentement et nous demander d'arrêter de collecter, d'utiliser et/ou de divulguer vos données personnelles en soumettant votre demande par écrit en utilisant soit les liens fournis dans la section 15, soit en envoyant un courriel/ écrivant à nos équipes de confidentialité par l'entremise des coordonnées fournies dans la section 15. Veuillez noter que le retrait du consentement n'affecte pas notre droit de continuer à collecter, utiliser et divulguer des données personnelles lorsque cette collecte, utilisation et divulgation sans consentement est autorisée ou requise par les lois applicables.

Pour la conservation des données personnelles, nous pouvons conserver vos données personnelles aussi longtemps que nécessaire pour atteindre les objectifs pour lesquels elles ont été collectées, ou tel que requis ou autorisé par les lois applicables. Nous cesserons de conserver vos données personnelles, ou supprimerons les moyens par lesquels les données peuvent vous être associées, dès qu'il sera raisonnable de supposer que cette conservation ne sert plus les objectifs pour lesquels les données personnelles ont été collectées, et ne sont plus nécessaires à des fins juridiques ou commerciales.

5. Comment utilisons-nous vos renseignements personnels?

Nous traiterons vos renseignements personnels uniquement si :

- vous avez donné votre consentement volontaire à ce traitement (que vous pouvez retirer n'importe quand, comme indiqué à la section 4 ci-dessous);
- le traitement est nécessaire pour vous fournir nos services;
- le traitement est nécessaire à l'exécution d'un contrat auquel vous êtes une partie;
- le traitement est nécessaire pour le respect de nos obligations légales et/ou
- le traitement est nécessaire à nos intérêts légitimes ou à ceux de tout tiers destinataire qui reçoit vos renseignements personnels (tel qu'il est précisé dans cette section et section 6 ci-dessous).

Déclaration sur la confidentialité



Plus précisément : lorsque vous nous contactez au sujet d'une question ou d'une réservation de voyage, le but pour lequel nous recueillons vos renseignements personnels est généralement de vous fournir des conseils de voyage et/ou de vous aider à faire une réservation de voyage et/ou de produits et services liés au voyage. Toutefois, l'objet de la collecte peut varier selon les circonstances particulières, tel qu'il est précisé dans la présente Déclaration (p. ex. collecte de vos renseignements personnels aux fins de votre participation à un concours, de la communication de commentaires, etc.)

Lorsque vous faites une réservation ou organisez autrement un des produits et services de voyage par notre entremise, nous agissons habituellement à titre d'agent pour les fournisseurs de services de voyage concernés (p. ex. pour un hôtel). Dans un tel cas, nous traitons vos renseignements personnels nécessaires à la prestation des services que vous nous avez demandés. Cela comprend généralement la collecte de renseignements personnels vous concernant à la fois à des fins internes décrites dans la présente Déclaration et aux fins du fournisseur de services de voyage pour lequel nous agissons à titre d'agent (p. ex. pour vous fournir les services réservés). Par exemple, si vous réservez un vol par notre entremise, nous utilisons vos renseignements personnels pour assurer la réservation de votre siège sur le vol et informer le transporteur aérien de cette réservation afin que ledit transporteur puisse vous fournir le service de vol.

Nous pouvons donc communiquer vos renseignements personnels à nos fournisseurs de services de voyage tels que les établissements hôteliers, les transporteurs aériens, les entreprises de location de voitures et autres fournisseurs qui remplissent vos réservations de voyage. Veuillez noter que ces fournisseurs de services de voyage peuvent également utiliser vos renseignements personnels selon les dispositions de leurs politiques de confidentialité respectives et peuvent communiquer avec vous au besoin pour obtenir des renseignements supplémentaires à votre sujet, faciliter votre réservation de voyage ou vous fournir les services que vous avez demandés. Nous vous encourageons à revoir les politiques de confidentialité de tous les fournisseurs de services de voyage tiers auprès de qui vous achetez des produits par notre entremise. Sur demande, nous vous fournirons des copies de toutes les modalités, conditions générales et politiques de confidentialité des fournisseurs de services de voyage disponibles.

Nous agissons à titre d'agent pour des milliers de fournisseurs de services de voyage dans le monde entier, ou pour le compte de ces derniers, si bien qu'il ne nous est pas possible de dresser la liste, dans la présente Déclaration, de tous les fournisseurs de services de voyage pour lesquels nous agissons ou leurs emplacements. Pour en savoir plus sur la divulgation de renseignements personnels aux fournisseurs de services de voyage situés à l'étranger, veuillez consulter la section 7 ci-dessous.

Si vous avez des inquiétudes concernant le transfert de vos renseignements personnels à un fournisseur de services de voyage ou si vous souhaitez communiquer avec nous pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter la section « Commentaires, plaintes, Demandes d'accès à l'information, Communiquer avec nous » ci-dessous (section 15).

Nous recueillons des renseignements personnels également aux fins suivantes :

pour vous fournir les services et outils que vous souhaitez utiliser (p. ex. s'agissant de sauvegarder vos préférences de voyage sur nos sites Web dans une liste de souhaits ou d'enregistrer des renseignements personnels pour permettre le préremplissage des formulaires en ligne);

- pour repérer les erreurs;
- pour assurer une protection contre les activités frauduleuses, non autorisées ou illégales, et les prévenir, les détecter et les enquêter;
- pour établir des rapports réglementaires et garantir la conformité;
- pour développer et améliorer nos produits et services et ceux de nos entités apparentées;
- pour gérer notre partenariat avec vous en créant et en maintenant, entre autres, un profil client pour permettre à nos marques de mieux vous servir ou en présentant des options sur notre site Web qui, de notre avis, sont susceptibles de vous intéresser compte tenu de votre historique de navigation et de vos préférences;

Déclaration sur la confidentialité



- la fourniture de rapports, d'analyses et de tableaux de bord à votre employeur sur les activités qui composent son programme de voyages d'affaires dans le cadre de services de voyages d'affaires contractuels;
- pour vous faire participer à des études de marché, évaluer la satisfaction de la clientèle et solliciter vos commentaires concernant notre relation avec vous et/ou le service que nous vous avons fourni;
- pour faciliter votre participation à des programmes de fidélisation;
- pour effectuer des recherches et analyses en lien avec nos activités et services, s'agissant notamment des tendances et des préférences en matière de ventes et de destinations de voyage et de l'utilisation de nos sites Web;
- les rapports, l'analytique, la comptabilité et l'administration internes;
- pour respecter nos obligations juridiques, y compris donner suite aux demandes des autorités chargées de l'application de la loi ou gouvernementales, ainsi que les exigences douanières/d'immigration applicables relativement à votre voyage;
- à d'autres fins telles qu'autorisées ou exigées par la loi (p. ex. prévenir une menace à la vie, à la santé ou à la sécurité ou faire respecter nos droits légaux).

Lorsque votre législation locale sur la protection des données le permet, nous pouvons utiliser vos renseignements personnels pour vous envoyer des activités de marketing ciblées relatives à nos produits et services (et à ceux de tiers) qui, selon nous, sont susceptibles de vous intéresser, à moins que vous n'ayez demandé de ne pas recevoir ces renseignements. Il peut s'agir, mais sans s'y limiter, de publipostages, de marketing électronique et de notifications, tel qu'il est décrit ci-dessous, et d'appels téléphoniques). Nous utiliserons vos renseignements personnels pour vous envoyer du matériel de marketing électronique (y compris des bulletins électroniques, des courriels, des messages textes, des iMessages) uniquement si vous avez choisi de le recevoir ou, si vous n'avez pas choisi de le recevoir, selon la loi applicable. Vous pouvez vous abonner pour recevoir des bulletins électroniques et d'autres documents électroniques promotionnels ou de marketing en suivant les liens pertinents sur notre site Web ou en demandant à l'un de nos consultants de le faire pour vous.

Si vous ne souhaitez plus recevoir de matériel promotionnel ou de marketing de notre part, participer à des études de marché ou recevoir d'autres types de communication de notre part, veuillez consulter la section « Commentaires, plaintes, Demandes d'accès à l'information, Communiquer avec nous » ci-dessous (section 15). Vous pouvez vous désabonner de la réception de matériel de marketing électronique en suivant l'invite de désabonnement dans votre courriel, SMS, MMS, iM ou d'autres formes de marketing électronique. Veuillez également consulter la section « Vos droits » du présent avis pour en savoir plus sur votre capacité, à tout moment, de refuser ou de limiter l'utilisation de votre comportement de navigation à des fins de publicité comportementale en ligne (section 9 ci-dessous).

6. Les renseignements personnels sont-ils divulgués à des tiers?

Nous ne vendons pas, ne louons pas et n'échangeons pas vos renseignements personnels, ni maintenant, ni à l'avenir. Nous divulguons vos renseignements personnels à des tiers uniquement de la manière décrite dans la présente Déclaration et en particulier, ainsi qu'il est précisé ci-dessous, et conformément à votre législation locale sur la protection des données. Il est à noter que, dans la présente Déclaration, le mot « divulgation » inclut le transfert, la communication (aussi bien verbale que par écrit), l'envoi ou la mise à disposition ou l'accessibilité de vos renseignements personnels à une autre personne ou entité.

Vos renseignements personnels peuvent être communiqués aux tiers suivants :

- nos entrepreneurs indépendants, nos fournisseurs et nos fournisseurs de services, notamment :
- dans chacune des circonstances décrites à la section 5 (« Comment utilisons-nous vos renseignements personnels? »);
- les fournisseurs de solutions informatiques qui nous aident à vous fournir des produits et services (tels que tous les

Déclaration sur la confidentialité



fournisseurs externes d'hébergement de données auxquels nous pouvons faire appel);

- les éditeurs, les imprimeurs et les distributeurs de matériel marketing;
- les organisateurs d'événements et d'expositions;
- les agences de marketing, d'études de marché, de recherche et d'analyse et de communication;
- les maisons de publipostage, services de fret, services de messagerie et
- les conseillers commerciaux externes (avocats, comptables, vérificateurs et consultants en recrutement);
- nos entités et marques apparentées;
- les fournisseurs de services portant sur les voyages tels que les grossistes de voyages, les voyagistes, les transporteurs aériens, les établissements hôteliers, les entreprises de location de voitures, les manutentionnaires de transfert, les sociétés de gestion des risques liés aux voyages, les compagnies d'assurance voyage et les autres prestataires de services connexes;
- toute tierce partie à qui nous cédon ou transférons par novation l'un ou l'autre de nos droits ou de nos obligations;
- les institutions financières, telles que les banques, qui traitent des transactions financières;
- les fournisseurs de crédit, les émetteurs et les prestataires de services de paiement;
- une personne qui effectue votre réservation de voyage en votre nom, dans le cas où vous voyagez au moyen d'une réservation effectuée en votre nom par une autre personne (p. ex. un membre de votre famille, un ami ou un collègue de travail);
- votre employeur, lorsque vous êtes un employé d'un de nos clients d'entreprise, commerciaux ou gouvernementaux et que vous participez à un événement ou voyagez à des fins professionnelles;
- les tiers qui fournissent des services à nos clients qui voyagent pour affaires afin de faciliter la prestation de ces services;
- une personne qui peut nous confirmer qu'elle a une relation avec vous (p. ex. un membre de votre famille) lorsque vous n'êtes pas joignable, la personne répond correctement à nos questions de sécurité requises, et la demande est, à notre avis, dans votre intérêt (p. ex. lorsque la personne est inquiète de votre bien-être ou doit entreprendre des actions en votre nom en raison de circonstances imprévues);
- conformément à la loi applicable et au respect de nos obligations légales;
- les services de douanes et d'immigration aux fins du respect de nos obligations juridiques et des exigences douanières et en matière d'immigration applicables relatives à votre voyage;
- les organismes publics et les autorités publiques, afin de nous conformer à une demande valide et autorisée, y compris une ordonnance judiciaire ou autre procédure judiciaire valide;
- divers organismes de réglementation et agences et fonctionnaires chargés de l'application de la loi, notamment pour assurer une protection contre la fraude et à des fins de sécurité connexes;
- les organismes d'application de la loi lorsque nous soupçonnons que des activités illégales ont effectivement ou possiblement eu lieu et que les renseignements personnels sont un élément nécessaire à notre enquête ou à la rédaction de notre rapport sur l'affaire, et
- les services ou applications de tiers lorsque vous les utilisez pour vous connecter à votre compte (p. ex. si vous utilisez le service ou l'application d'un tiers (p. ex. Facebook ou Google) pour vous connecter à votre compte Flight Centre, nous communiquons certains renseignements personnels au tiers en question).

Déclaration sur la confidentialité



Lorsque vous faites appel à nous pour réserver des vols en votre nom, nous fournirons vos renseignements personnels (c.-à-d. vos noms, adresse courriel et/ou numéro de téléphone cellulaire) au transporteur aérien en question. Cela permet aux transporteurs aériens d'informer directement les passagers de toute opération ou interruption irrégulière relativement à un vol (p. ex. annulation d'un vol, changement à l'horaire). De même, lors de la réservation de voyages ferroviaires, nous fournirons vos informations personnelles au fournisseur ferroviaire concerné, le cas échéant.

À l'exception de ce qui précède, nous ne divulguons pas vos renseignements personnels sans votre consentement volontaire, à moins que nous ne croyions raisonnablement que la divulgation est nécessaire pour atténuer ou prévenir une menace à la vie, à la santé ou à la sécurité d'une personne ou pour la santé ou la sécurité publique ou pour que certaines mesures soient prises par un organisme d'application de la loi (p. ex. prévention, détection, enquête, poursuite ou sanction d'infractions criminelles) ou lorsque cette divulgation est autorisée ou exigée par la loi (y compris les lois applicables en matière de confidentialité/protection des données).

Sur nos sites Web, vous pouvez choisir d'utiliser certaines fonctionnalités auxquelles nous pouvons accéder ou pour lesquelles nous nous associons à d'autres entités qui ne sont pas affiliées à nous. Ces fonctionnalités, qui comprennent les réseaux sociaux et les outils de géolocalisation, sont exploitées par des tiers, y compris les réseaux sociaux, et sont clairement identifiées comme telles. Ces tiers peuvent utiliser ou partager des renseignements personnels conformément à leurs propres politiques de confidentialité. Nous vous suggérons fortement de consulter les politiques de confidentialité des tiers si vous utilisez les fonctionnalités en question.

7. Les renseignements personnels sont-ils transférés à l'étranger?

Nous pouvons divulguer vos renseignements personnels à certains destinataires à l'étranger, ainsi qu'il est précisé ci-dessous. Nous veillerons à ce que de tels transferts internationaux soient nécessaires à l'exécution d'un contrat entre vous et le bénéficiaire étranger, soit assujéti à des garanties appropriées ou adaptées, comme l'exige votre législation locale sur la protection des données (p. ex., le RGPD, la Loi sur la cybersécurité de la Chine, etc.).

Flight Centre Travel Group (É.-U.), Inc. d/b/a FCM, Corporate Traveler et FCM Meetings & Events et WhereTo, Inc. (collectivement, les « marques d'entreprise de Flight Centre É.-U. ») sont conformes au cadre de protection des données UE-É.-U. (UE-É.-U.) et à l'extension du Royaume-Uni à l'UE-U.S. DPF, tel que défini par le département américain du Commerce. Les marques commerciales de Flight Centre USA ont certifié au département du commerce des États-Unis qu'elles adhèrent aux principes du cadre de confidentialité des données UE-États-Unis (principes UE-É.-U.) en ce qui concerne le traitement des données personnelles reçues de l'Union européenne en s'appuyant sur l'UE. U.S. DPF et du Royaume-Uni (et du Gibraltar) sur la base de l'extension britannique du DPF UE-États-Unis. En cas de conflit entre les termes de la présente Déclaration et les Principes FPD UE-É.-U., les Principes prévaudront. Pour en savoir plus sur le programme Data Privacy Framework (DPF), et pour consulter notre certification, veuillez consulter le site <https://www.dataprivacyframework.gov/>. Les marques commerciales de Flight Centre USA demeurent responsables en vertu des principes du FAP si leur agent traite vos renseignements personnels d'une manière incompatible avec les principes du FAP, à moins que les marques commerciales de Flight Centre USA ne prouvent qu'elles ne sont pas responsables de l'événement à l'origine des dommages.

Il est possible que l'information soit transférée à un bénéficiaire étranger (autre que l'une ou l'autre de nos entités liées à l'étranger) situé dans un territoire où vous ne serez pas en mesure de demander réparation en vertu de votre législation locale sur la protection des données et qui n'a pas un niveau équivalent de protection des données que dans votre territoire. Dans la mesure permise par votre législation locale sur la protection des données, nous ne serons pas responsables de la façon dont ces destinataires étrangers gèrent, stockent et traitent autrement vos renseignements personnels.

Nous veillerons à ce que ces transferts internationaux soient soit nécessaires à l'exécution d'un contrat entre vous et le destinataire à l'étranger, soit soumis à des garanties appropriées ou adaptées, conformément à vos lois locales.

Déclaration sur la confidentialité



Nous utilisons des fournisseurs de services clés situés en Inde, en Indonésie, aux Philippines, à Hong Kong, aux États-Unis, au Royaume-Uni et en Australie. Nous traitons également avec de nombreux fournisseurs de services différents dans le monde entier, il nous est donc impossible d'indiquer dans cet avis tous les différents pays auxquels nous pouvons envoyer vos informations personnelles. Toutefois, si vous avez des questions précises sur l'endroit où le destinataire de vos renseignements personnels, veuillez consulter la section « Commentaires, plaintes, Demandes d'accès à l'information, Communiquer avec nous » ci-dessous (section 15).

(a) Nos entités liées à l'étranger

Flight Centre exploite une société mondiale, laquelle exerce ses activités notamment en Australie, en Nouvelle-Zélande, au Canada, aux États-Unis, au Royaume-Uni, en Afrique du Sud, à Hong Kong, en Inde, en Chine, à Singapour, au Japon, aux Émirats arabes unis, au Royaume d'Arabie saoudite, en Irlande, aux Pays-Bas, en Malaisie, au Mexique, en République dominicaine, au Costa Rica, en Allemagne, en Norvège, en Suède, au Danemark, en Finlande, en Espagne, en France et en Suisse. Vos renseignements personnels peuvent être communiqués à nos entités liées à l'étranger afin de faciliter votre réservation de voyage et/ou permettre l'exécution de services administratifs, consultatifs et techniques, y compris le stockage et le traitement de ces renseignements. Cela comprend l'« authentification unique » qui vous permet de vous connecter à un compte partagé sur toutes nos marques à l'aide d'un ensemble de données de connexion unique afin de consulter, par exemple, les réservations que vous avez faites sur les divers sites Web, applications et services des entreprises de notre groupe sur votre page de compte, et permet aux entreprises de notre groupe d'afficher les renseignements figurant sur les comptes que vous avez auprès de chacune d'elles.

(b) Fournisseurs de services de voyage situés à l'étranger

Dans notre prestation de services pour votre compte, il peut être nécessaire que nous divulguions des renseignements personnels à des fournisseurs de services de voyage à l'étranger pertinents. Nous traitons avec de nombreux fournisseurs de services de voyage différents dans le monde entier, si bien que l'emplacement d'un fournisseur de services de voyage pertinent à vos renseignements personnels dépendra des services de voyage fournis. Dans la plupart des cas, les fournisseurs de services de voyage concernés recevront vos renseignements personnels dans le pays où ils vous fourniront les services ou dans lesquels leur entreprise ou leur direction est établie.

(c) Nos fournisseurs de services tiers situés à l'étranger

Nous pouvons également divulguer vos renseignements personnels à des tiers situés à l'étranger aux fins de leur exécution de services pour nous, y compris le stockage et le traitement de ces renseignements. De manière générale, nous divulguons vos renseignements personnels à ces destinataires à l'étranger uniquement aux fins de faciliter votre réservation de voyage et/ou de permettre l'exécution des services administratifs et techniques par eux pour notre compte.

(d) Obligations légales en matière de cybersécurité en Chine

Les renseignements personnels recueillis et générés sur le territoire de la République populaire de Chine ne seront transférés en dehors de ce territoire que pour des raisons commerciales ou d'autres raisons autorisées. Il s'agit notamment des situations suivantes :

1. lorsque le transfert international des renseignements est requis ou autorisé par le voyageur;
2. lorsque vous utilisez nos plateformes ou nos outils de réservation en ligne pour réserver des hôtels, des compagnies aériennes et des services ou produits liés aux voyages à l'étranger;
3. pour fournir des rapports, des analyses et des tableaux de bord de vos voyages à votre employeur dans le cadre d'activités relevant de son programme de voyages d'affaires et faisant partie de services de voyage contractuels; ou
4. pour atteindre les objectifs énoncés à la section 5 ci-dessus.

Déclaration sur la confidentialité



8. Sécurité de l'information

Nous nous engageons à protéger les renseignements personnels. À cette fin, nous mettrons en œuvre et maintiendrons des mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour assurer un niveau de sécurité approprié pour protéger les renseignements personnels qui nous sont fournis contre la destruction accidentelle ou illégale, la perte, la modification, la divulgation non autorisée ou l'accès à des renseignements personnels transmis, stockés ou autrement traités. Flight Centre a mis en place diverses procédures de sécurité physiques, électroniques et organisationnelles pour protéger les renseignements personnels détenus par la société contre la perte et l'utilisation abusive, ainsi que contre l'accès, la modification, la divulgation et l'interférence non autorisés. Flight Centre examine régulièrement les technologies de sécurité et s'efforcera de protéger vos renseignements personnels aussi bien que nous protégeons nos propres renseignements confidentiels. Flight Centre n'est pas responsable des actions d'un tiers ou de ses contrôles de sécurité en ce qui concerne les renseignements que des tiers peuvent recueillir ou traiter par l'entremise de leurs sites Web, services ou autres.

Nous détruirons ou rendrons anonymes les renseignements personnels une fois que nous n'en aurons plus besoin à des fins commerciales ou selon ce qu'exige la loi.

9. Vos droits à l'égard des renseignements personnels que nous recueillons

Si vous souhaitez faire une Demande d'accès de la part du sujet pour :

- consulter, mettre à jour, modifier, rectifier, supprimer les renseignements personnels que nous détenons à votre sujet, vous y opposer ou en obtenir une copie, ou
- limiter ou empêcher notre utilisation des renseignements personnels que nous détenons à votre sujet, et ce, notamment en retirant tout consentement volontaire que vous avez précédemment donné au traitement de ces renseignements, ou
- dans les cas où des renseignements personnels ont été traités sur la base de votre consentement volontaire ou, au besoin, pour exécuter un contrat auquel vous êtes partie, demander une copie de ces renseignements personnels dans un format lisible par une machine appropriée ou demander que nous transmettions ces renseignements personnels à un autre contrôleur;
- vous pouvez en faire la demande en communiquant avec nous de la manière décrite à la section 15 ci-dessous. Vous recevrez un accusé de réception de votre demande.

Nous traiterons toujours vos demandes dans les délais fixés par les lois applicables en matière de confidentialité et, dans tous les cas, nous nous efforcerons de répondre et de traiter vos demandes dans un délai d'un mois ou moins. Veuillez noter que nous nous réservons le droit de prolonger cette période pour les demandes complexes ou autrement autorisées par la loi applicable.

Nous nous réservons le droit de vous refuser l'accès pour toute raison autorisée en vertu des lois applicables. Ces raisons peuvent comprendre la sécurité nationale, le financement des entreprises et les références confidentielles. Si nous refusons la consultation ou la correction des renseignements personnels, nous vous fournirons par écrit les motifs d'un tel refus, à moins qu'il ne soit déraisonnable de le faire et, lorsque la législation locale sur la protection des données l'exige, nous prendrons note de votre demande et du refus d'obtempérer dans nos dossiers.

Vous avez le droit de déposer une plainte auprès d'une autorité de contrôle compétente.

Toute correspondance ultérieure relativement à votre demande devra être faite par écrit et adressée au responsable de la protection des données concerné, tel qu'il est précisé à la section 15 ci-dessous.

Vous devez toujours fournir des renseignements précis, et vous acceptez de les mettre à jour chaque fois que cela est nécessaire. Vous convenez également que, à défaut d'une telle mise à jour, nous pouvons supposer que les renseignements qui nous ont été soumis sont exacts, à moins que nous apprenions par la suite que ce n'est pas le cas.

Déclaration sur la confidentialité



Vous pouvez à tout moment nous dire de ne pas vous envoyer de communications marketing par courriel en cliquant sur le lien de désabonnement dans les courriels de marketing que vous recevez de notre part ou en communiquant avec nous de la manière précisée ci-dessous (section 15).

Dans l'une ou l'autre des situations décrites ci-dessus, nous pouvons vous demander de prouver votre identité en nous fournissant une copie d'une pièce d'identité valide afin que nous puissions nous conformer à nos obligations de sécurité et pour empêcher la divulgation non autorisée de renseignements personnels.

Dans la mesure permise par la loi, nous nous réservons le droit de vous facturer des frais administratifs raisonnables pour toute demande manifestement sans fondement ou excessive concernant votre accès à vos renseignements personnels, et pour toute copie supplémentaire des renseignements personnels que vous nous demandez.

10. Exigences pour Singapour

La présente section concerne uniquement le traitement des renseignements personnels effectué par nous qui relève spécifiquement du champ d'application du Singapore Personal Data Protection Act (« PDPA »).

Lorsque le consentement volontaire au traitement des données personnelles n'a pas été obtenu, nous recueillerons, utiliserons et divulguerons les données personnelles conformément à une exception en vertu du PDPA ou tel que requis/ autorisé en vertu de toute autre loi écrite.

Dès réception d'une demande écrite de retrait de votre consentement volontaire, nous pouvons exiger un délai raisonnable (en fonction de la complexité de la demande et de son impact sur notre relation avec vous) pour que votre demande soit traitée et pour que nous vous informions des conséquences (y compris toute conséquence juridique pouvant affecter vos droits et responsabilités envers nous) si nous remplissons cette demande. Nous ne retarderons jamais le traitement de ces demandes et, dans tous les cas, nous les traiterons conformément aux délais fixés par le PDPA.

11. Intégration des réseaux sociaux

Nos sites Web et nos applications mobiles peuvent utiliser des fonctionnalités et des widgets des réseaux sociaux (p. ex. boutons et widgets « J'aime » et « Partager ») (les « **Caractéristiques des réseaux sociaux** »). Celles-ci sont fournies et exploitées par des entreprises tierces (p. ex. Facebook) et sont soit hébergées par un tiers, soit hébergées directement sur notre site Web ou notre application mobile. Les caractéristiques des réseaux sociaux peuvent collecter des renseignements tels que la page que vous visitez sur notre site Web/application mobile et votre adresse IP, et les caractéristiques peuvent installer des témoins leur permettant de fonctionner correctement.

Si vous êtes connecté(e) à votre compte d'une telle entreprise tierce, cette dernière peut possiblement alors faire un lien entre les renseignements collectés au sujet de votre visite et de votre utilisation de notre site Web ou notre application mobile et ceux de votre compte auprès du réseau social en question. De même, vos interactions avec les caractéristiques des réseaux sociaux peuvent être enregistrées par ce tiers. En outre, la société tierce peut nous envoyer des renseignements en conformité avec leurs politiques, par exemple vos nom, photo de profil, sexe, liste d'amis et toute autre information que vous avez choisi de rendre accessible, et nous pouvons communiquer des renseignements à la société tierce aux fins de livraison de marketing ciblé pour vous par l'entremise de la plateforme de réseau social tiers. Vous pouvez gérer le partage de renseignements et refuser de recevoir des communications de marketing ciblé en configurant les paramètres de confidentialité de votre compte sur la plateforme du réseau social tiers.

Vos interactions avec ces caractéristiques des réseaux sociaux sont assujetties à la politique de confidentialité de la société tierce qui fournit ces caractéristiques. Pour plus d'information sur les pratiques relatives aux données de ces sociétés tierces et pour en savoir plus sur les renseignements personnels recueillis à votre sujet et la manière dont le tiers utilise ces renseignements personnels, veuillez consulter directement sa politique de confidentialité.

Déclaration sur la confidentialité



12. Adresses IP

Lorsque vous accédez à notre site Web, utilisez l'une de nos applications mobiles ou ouvrez une correspondance ou des communications électroniques de notre part, nos serveurs peuvent enregistrer des données concernant votre appareil et le réseau que vous utilisez pour vous connecter à nous, y compris votre adresse IP. Une adresse IP est une série de numéros qui identifient votre ordinateur et qui sont généralement attribués lorsque vous accédez à Internet.

Nous pouvons utiliser des adresses IP pour l'administration du système, pour faire enquête sur des problèmes de sécurité et pour la compilation de données anonymes concernant l'utilisation de notre site Web et/ou de nos applications mobiles. Nous pouvons également lier les adresses IP à d'autres renseignements personnels que nous détenons à votre sujet et les utiliser aux fins décrites ci-dessus (p. ex. pour mieux adapter nos documents de marketing et de publicité, à condition que vous ayez choisi de recevoir des éléments de marketing électronique).

13. Technologies de suivi/Témoins

Nous pouvons utiliser des services d'analyse Web de tiers sur nos sites Web et applications mobiles, par exemple ceux qui sont énumérés dans notre Politique sur les témoins. Les fournisseurs de services d'analyse qui administrent ces services utilisent des technologies telles que les témoins et les balises Web pour nous aider à analyser la façon dont les visiteurs utilisent nos sites Web et applications.

Pour plus d'informations sur notre utilisation des témoins et des technologies de suivi, nous vous invitons à consulter notre Politique sur les témoins, sur notre site Web.

14. Sites liés

Nos sites Web peuvent contenir des liens vers des sites Web de tiers sur lesquels nous n'avons aucun contrôle. Nous ne sommes pas responsables des pratiques de confidentialité ou du contenu de ces sites Web. Nous vous encourageons à lire les politiques de confidentialité de tous les sites Web tiers liés que vous visitez, car leur politique et leurs pratiques en matière de confidentialité peuvent différer des nôtres.

15. Commentaires, plaintes, Demandes d'accès à l'information, Communiquer avec nous

Vous pouvez adresser toute question ou plainte concernant l'utilisation ou la divulgation de vos renseignements personnels aux coordonnées ci-dessous.

Si vous souhaitez faire une Demande d'accès à l'information afin de nous informer d'un changement ou d'une correction à apporter à vos renseignements personnels, demander une copie des renseignements que nous recueillons à votre sujet, demander la suppression de vos renseignements ou limiter davantage le traitement ultérieur de vos données personnelles, veuillez utiliser le lien DAS approprié dans le tableau ci-dessous. Nous répondrons à ces demandes dans le délai prescrit par le territoire de juridiction applicable.

De même, si vous avez des questions, des commentaires ou des plaintes au sujet de la présente Déclaration ou de notre traitement de vos renseignements personnels, veuillez communiquer avec votre consultant ou le responsable de la protection des données en utilisant les renseignements figurant ci-dessous, et nous vous répondrons dès que possible.

Déclaration sur la confidentialité



Région / Business	Courriel/ Adresse postale
Afrique	privacy@fctg.co.za Block 8, 299 Pendoring street, Pendoring office park, Johannesburg, 2195
Amériques	privacy@am.flightcentre.com (877) 867-2907 Chief Privacy Officer, 5 Paragon Drive, Suite 200, Montvale, NJ 07645
Asie	DPO@fcm.asia Chief Privacy Officer, 30 Cecil Street, #22-01/08, Prudential Tower, Singapore, 049712
Australie	privacy@flightcentre.com.au Chief Privacy Officer, 275 Grey Street, South Brisbane, Queensland 4101
Cross Hotels & Resorts	dataprotection@crosshotelsandresorts.com Chief Privacy Officer, 30 Cecil Street, #22-01/08, Prudential Tower, Singapore, 049712
Discova	dataprotection@discova.com Buffalo Tours (Singapore) Pte Ltd, 50 Armenian Street, #04-04 Wilmer Place, Singapore 179938 or Olympus Tours, Yaxchilan SM 17 Mz 2 Lt 13, Cancun, Quintana Roo, Mexico
Europe & Moyen-Orient	data.protection@flightcentre.co.uk Chief Privacy Officer, Flight Centre (UK) Limited 4th Floor, 120 The Broadway, Wimbledon, London, SW19 1RH
Nouvelle-Zélande	privacy@flightcentre.co.nz Privacy Officer, 124 Vincent Street, Auckland, 1010

Déclaration sur la confidentialité



Conformément au DPF UE-États-Unis et à l'extension britannique du DPF UE-États-Unis, les marques de Flight Centre USA s'engagent à résoudre les plaintes liées aux principes du DPF concernant la collecte et l'utilisation de vos données à caractère personnel. Les personnes de l'UE et du Royaume-Uni ayant des questions ou des plaintes concernant notre traitement des données personnelles reçues en vertu du DPF UE-États-Unis ou de l'extension britannique du DPF UE-États-Unis doivent d'abord contacter Flight Centre à l'adresse suivante : privacy@am.flightcentre.com.

Conformément au DPF UE-États-Unis et à l'extension britannique du DPF UE-États-Unis, les marques de Flight Centre USA s'engagent à soumettre les plaintes non résolues concernant notre traitement des données à caractère personnel reçues en vertu du DPF UE-États-Unis et de l'extension britannique du DPF UE-États-Unis à JAMS, un prestataire de services de règlement extrajudiciaire des litiges basé aux États-Unis ou au Royaume-Uni. Si vous ne recevez pas de notre part un accusé de réception en temps utile de votre plainte liée aux principes du DPF, ou si nous n'avons pas traité votre plainte liée aux principes du DPF à votre satisfaction, veuillez consulter le site Data Privacy Framework Resolution | JAMS Mediation, Arbitration, ADR Services (<https://www.jamsadr.com/DPF-Dispute-Resolution>) pour de plus amples informations ou pour déposer une plainte. Les services de JAMS sont gratuits. En outre, vous pouvez, sous certaines conditions, recourir à un arbitrage contraignant pour les plaintes concernant le respect du DPF qui n'ont pas été résolues par l'un des autres mécanismes du DPF. Pour de plus amples informations, veuillez consulter l'annexe I : <https://www.dataprivacyframework.gov/s/article/ANNEX-I-introduction-dpf?tabset-35584=2>

Le ministère des transports des États-Unis est compétent en ce qui concerne le respect du RGPD UE-États-Unis et de l'extension britannique du RGPD UE-États-Unis par les marques de Flight Centre USA.

16. Modifications apportées à notre Déclaration

À l'occasion, nous pouvons apporter des modifications à la présente Déclaration. Le cas échéant, la version ainsi modifiée sera affichée sur notre site Web. Nous publierons un avis et l'afficherons bien en évidence afin de vous informer de tout changement important apporté à notre Déclaration et indiquerons à la fin de celle-ci la dernière date de mise à jour. Il est de votre responsabilité de consulter le site Web à l'occasion pour savoir si des modifications ont été apportées, et nous vous encourageons à le faire.

La dernière mise à jour de la présente Déclaration sur la confidentialité date du 10 mai 2024.