

Politique de confidentialité relative aux eXperts

1. Responsabilité

Nous, société Deutsche Lufthansa AG (Venloer Straße 151-153, 50672 Cologne, Allemagne) (ci-après dénommée « Lufthansa », « nous/nos/notre(s) ») souhaitons vous informer sur le traitement de vos données à caractère personnel dans le cadre de l'utilisation du Site Internet lufthansaexperts.com (ci-après dénommé « le Site Internet »).

Le terme « Lufthansa Group Airlines (Groupement des compagnies aériennes du groupe Lufthansa) », que nous utilisons aux présentes désignent notamment les compagnies aériennes Austrian Airlines AG, Brussels Airlines SA/NV, Deutsche Lufthansa AG, Swiss International Air Lines Ltd. et Eurowings GmbH. Le terme « groupe Lufthansa (Lufthansa Group) » inclut le groupement « Lufthansa Group Airlines » ainsi que les diverses sociétés affiliées à l'entreprise Deutsche Lufthansa AG.

Pour toute question complémentaire concernant notre politique de protection des données en lien avec notre Site Internet ou les services qui y sont proposés, veuillez contacter notre délégué à la protection des données :

Délégué à la protection des données de Lufthansa Group

Deutsche Lufthansa AG
E-mail : datenschutz@dlh.de

Pour toute demande de renseignement, veuillez vous adresser à :
Deutsche Lufthansa AG
Datenauskunft (Accès aux données)
FRA CJ/D
D-60546 Francfort

ou par e-mail à l'adresse : datenauskunft@dlh.de

Les communications par e-mail avec les compagnies de Lufthansa Group ne sont en principe pas cryptées.

Afin de vous permettre de participer au programme eXperts, nous transférons les données à caractère personnel aux autres compagnies du groupement Lufthansa Group Airlines, afin de satisfaire aux intérêts légitimes des processus parallèles en relation avec le programme au sein de l'entreprise Deutsche Lufthansa AG.

2. Champs d'application, finalité et base juridique au traitement des données à caractère personnel

Dans les situations suivantes, nous collectons et utilisons les données à caractère personnel directement auprès de nos utilisateurs, ainsi que d'autres sources (comme indiqué ci-dessous) :

2.1. Mise à disposition du Site Internet et création du journal informatique

Lorsque l'utilisateur visite notre Site Internet et à chaque fois qu'une page Internet est consultée, notre système collecte automatiquement les données et informations de l'ordinateur connecté. À

cet effet, nous collectons les données suivantes (ci-après dénommées les « **Informations techniques** ») :

- le type et version du navigateur utilisé
- le système d'exploitation de l'utilisateur
- l'adresse IP de l'utilisateur
- la date et horaire de la connexion au Site Internet
- les sites Internet à partir desquels l'utilisateur s'est connecté à notre page Internet avec son ordinateur
- les sites Internet consultés par l'utilisateur avec son ordinateur via notre site Internet

Les données sont également sauvegardées dans le journal de notre système informatique. La sauvegarde de telles données s'effectue indépendamment des autres données à caractère personnel de l'utilisateur.

Pour cela, nous collectons et utilisons ces Informations techniques à des fins de sécurité (du réseau) (pour pouvoir par ex. lutter contre tout type de cyber-attaques), de marketing et afin de mieux appréhender les besoins de nos utilisateurs, améliorer notre Site Internet en permanence et permettre à chacun d'accéder au Site depuis son ordinateur.

La sauvegarde des données dans le journal informatique assure le bon fonctionnement du Site Internet. Les données nous servent, de plus, à optimiser le Site Internet et à assurer la sécurité de nos systèmes informatiques.

L'article 6, paragraphe 1, point f) du Règlement général sur la protection des données (Datenschutz-Grundverordnung, RGPD) sert de base juridique à la sauvegarde temporaire des données et du journal informatique.

2.1.1. Utilisation de cookies

Notre Site Internet utilise des cookies. Le terme « cookies » désigne des petits fichiers textes installés sur le navigateur Internet de l'utilisateur et/ou transmis du navigateur Internet de l'utilisateur sur son ordinateur. Lorsqu'un utilisateur consulte un site Internet, un cookie peut être enregistré sur le système d'exploitation qu'il utilise. Ce cookie contient une séquence de caractères spécifiques qui permet l'identification unique du navigateur en cas de nouvelle consultation du site Internet.

Les cookies sont sauvegardés sur l'ordinateur de l'utilisateur et transmis par celui-ci à notre Site Internet. Vous avez donc, en tant qu'utilisateur, un contrôle total sur l'utilisation des cookies. En modifiant les paramètres de votre navigateur Internet, vous pouvez désactiver ou limiter la transmission des cookies. Vous pouvez effacer les cookies déjà sauvegardés à tout instant. Cette manipulation peut s'effectuer de manière automatique. Si vous avez désactivé les cookies pour notre Site Internet, vous aurez peut-être des difficultés à utiliser pleinement les fonctions de celui-ci.

Vous trouverez de plus amples informations au sujet des cookies que nous utilisons, de leur finalité et base(s) juridique(s) en consultant notre [Politique en matière de cookies](#).

2.2. Utilisation des services proposés sur notre Site Internet

Sur notre page Internet lufthansaexperts.com, nous vous proposons une vaste gamme de services. Afin de pouvoir fournir de tels services, nous devons collecter et traiter les données à caractère personnel de nos utilisateurs et clients.

2.2.1. Site Internet

Pour pouvoir consulter notre site Internet et utiliser les services proposés, vous devez tout d'abord vous enregistrer sur le site lufthansaexperts.com. Lors de l'inscription au programme eXperts, les données suivantes, inscrites sur le masque de saisie, nous sont ensuite transmises pour traitement :

- l'adresse e-mail et le pays d'origine de l'agence de voyages
- les titre, prénom et nom
- la fonction au sein de l'agence de voyages et activités principales

Vous pouvez également nous indiquer, si vous le souhaitez, les informations suivantes :

- numéro de téléphone
- date de naissance

Pour vous permettre de participer au programme eXperts, il vous sera demandé d'accepter les Conditions générales de participation dans le cadre de la procédure d'inscription.

Nous analysons les visites du site lufthansaexperts.com pour mieux saisir les préférences du visiteur et organiser de manière optimale notre Site Internet. À cet effet, nous enregistrons systématiquement le login eXperts de l'utilisateur, DE123456 par exemple. Le login n'est pas lié au pages consultées. Le site eXperts traite et utilise vos données à caractère personnel à des fins d'utilisation des services proposés sur le Site lufthansaexperts.com ; en d'autres termes, pour vous apporter une offre sur mesure et/ou vous éviter toute saisie de données déjà enregistrées et seulement dans la mesure où cela s'avère nécessaire. Seules les données anonymes et agrégées sont analysées à des fins statistiques dans le cadre de l'analyse du Site Internet.

Afin de maintenir notre base de données constamment à jour, nous identifions et analysons régulièrement les profils inactifs, pour les supprimer au besoin.

Nous traitons en premier lieu ces données à des fins d'exécution du contrat (article 6, paragraphe 1, point b) du RGPD), ainsi que pour préserver nos intérêts légitimes (article 6, paragraphe 1, point f) du RGPD), afin de vous transmettre des informations pertinentes concernant le groupement Lufthansa Group Airlines.

De plus, l'inscription entraîne la collecte des informations suivantes :

- le type et version du navigateur utilisé
- le système d'exploitation de l'utilisateur
- l'adresse IP de l'utilisateur
- la date et horaire de la connexion au Site Internet
- les sites Internet à partir desquels l'utilisateur s'est connecté à notre page Internet avec son ordinateur
- les sites Internet consultés par l'utilisateur avec son ordinateur via notre site Internet

2.2.2. Newsletter

Sur notre page Internet, vous avez la possibilité de vous abonner gratuitement à notre newsletter. Lors de l'inscription à la newsletter, les données suivantes, inscrites sur le masque de saisie, nous sont ensuite transmises pour traitement :

- l'adresse e-mail et le pays d'origine de l'agence de voyages
- les titre, prénom et nom
- la fonction au sein de l'agence de voyages et activités principales

Vous pouvez également nous indiquer, si vous le souhaitez, les informations suivantes :

- numéro de téléphone
- date de naissance

De plus, l'inscription entraîne la collecte des informations suivantes :

- le type et version du navigateur utilisé
- le système d'exploitation de l'utilisateur
- l'adresse IP de l'utilisateur
- la date et horaire de la connexion au Site Internet
- les sites Internet à partir desquels l'utilisateur s'est connecté à notre page Internet avec son ordinateur
- les sites Internet consultés par l'utilisateur avec son ordinateur via notre site Internet

Nous traitons vos données concernant la newsletter afin de pouvoir vous envoyer des informations, dignes d'intérêt, sur les groupements Lufthansa Group Airlines, Star Alliance ou partenaires associés en co-entreprise et partenaires issus du secteur du tourisme . De plus, nous traitons et utilisons également l'adresse e-mail fournie afin de vous faire parvenir des offres personnalisées, des invitations et sondages utilisateurs en rapport avec la newsletter.

Tout lien cliqué vous redirigeant vers notre Site Internet implique votre consentement au traitement et à l'utilisation de votre adresse IP, ainsi que des données de géolocalisation, balises web ou autres technologies similaires pour nous assurer que les offres que nous vous proposons ont répondu à vos attentes.

Y compris l'interaction suscitée par la newsletter, à savoir les informations qu'elle contient, si, quand et pendant combien de temps la newsletter a été consultée, et quels liens ont été cliqués.

La base juridique pour le traitement des données, après inscription à la newsletter par l'utilisateur, repose sur le consentement de l'utilisateur conformément à l'article 6, paragraphe 1, point a) du RGPD.

2.2.3. Pages relatives aux jeux-concours et formations en ligne

Lorsque l'utilisateur consulte des pages Internet incitant à des actions sur le site Lufthansa eXperts (le domaine eXperts-promotion.com, par ex.) et à chaque fois qu'une page Internet est consultée, notre système collecte automatiquement les données et informations de l'ordinateur connecté. À cet effet, nous collectons les données suivantes (ci-après dénommées les « **Informations techniques** ») :

- le type et version du navigateur utilisé
- le système d'exploitation de l'utilisateur
- la date et horaire de la connexion au Site Internet
- les sites Internet à partir desquels l'utilisateur s'est connecté à notre page Internet avec son ordinateur

- les sites Internet consultés par l'utilisateur avec son ordinateur via notre Site Internet
- l'identifiant eXperts (ci-après dénommé le « Login ») de l'utilisateur
- l'adresse e-mail de l'utilisateur

Les données sont également sauvegardées dans le journal de notre système informatique. L'adresse IP de l'utilisateur et autres données permettant l'affectation des données à un utilisateur particulier ne sont pas concernées. La sauvegarde de telles données s'effectue indépendamment des autres données à caractère personnel de l'utilisateur.

Pour cela, nous collectons et utilisons ces Informations techniques à des fins de sécurité (du réseau) (pour pouvoir par ex. lutter contre tout type de cyber-attaques), de marketing et afin de mieux appréhender les besoins de nos utilisateurs, améliorer notre Site Internet en permanence et permettre à chacun d'accéder au Site depuis son ordinateur.

L'article 6, paragraphe 1 point f) du RGPD sert de base juridique pour la sauvegarde temporaire des données.

2.2.3.1. Utilisation de cookies

Nos pages Internet incitant à des actions utilisent des cookies. Le terme « cookies » désigne des petits fichiers textes installés sur le navigateur Internet de l'utilisateur et/ou transmis du navigateur Internet de l'utilisateur sur son ordinateur. Lorsqu'un utilisateur consulte un site Internet, un cookie peut être enregistré sur le système d'exploitation qu'il utilise. Ce cookie contient une séquence de caractères spécifiques qui permet l'identification unique du navigateur en cas de nouvelle consultation du site Internet.

Les cookies sont sauvegardés sur l'ordinateur de l'utilisateur et transmis par celui-ci à notre site Internet. Vous avez donc, en tant qu'utilisateur, un contrôle total sur l'utilisation des cookies. En modifiant les paramètres de votre navigateur Internet, vous pouvez désactiver ou limiter la transmission des cookies. Vous pouvez effacer les cookies déjà sauvegardés à tout instant. Cette manipulation peut s'effectuer de manière automatique. Si vous avez désactivé les cookies pour notre Site Internet, vous aurez peut-être des difficultés à utiliser pleinement les fonctions de celui-ci.

2.2.3.2. Outils de suivi

Nous utilisons les outils de traçage et de (re)marketing suivants sur nos sites incitants à des actions :

- eTracker

Le fondement juridique pour l'utilisation des outils énumérés ici constitue notre intérêt légitime, conformément à l'article 6, paragraphe 1, point f) du RGPD, à vouloir augmenter l'efficacité de notre Site Internet, ainsi qu'à des fins de marketing (direct).

Vous trouverez de plus amples informations au sujet des différents outils utilisés en consultant notre « Politique en matière d'outils de traçage » indiquée en annexe.

Annexe – Précisions concernant l'utilisation des outils de traçage et de remarketing

eTracker :

Les types de données à caractère personnel suivants (conformément à la définition de l'article 4, point 1), du RGPD) sont collectés, traités ou sauvegardés, selon le type/service(s) d'eTracker utilisé(s) :

- l'adresse IP abrégée
- les empreintes numériques
- les agents utilisateurs (User Agents)
- les informations de géolocalisation
- le numéro d'identification mobile hâché
- les coordonnées des utilisateurs du(des) compte(s) ainsi que des destinataires des factures et des reportings
- la saisie des données dans les formulaires remplacés par des métacaractères (UX Analytics)
- les adresses e-mail des fenêtres de consentement préalable « opt-in » (Smart Messaging)
- l'identifiant de suivi des outils multidispositifs utilisés pour l'analyse transversale des flux de visiteurs sur un site Internet (cross-device identifier) hâché (optionnel)
- l'identifiant de profils utilisateurs créés sous un pseudonyme par e-mail (optionnel)

2.2.4. Sondages et études de marché

Dans le cadre des études de marché, nous pouvons vous inviter à participer à des enquêtes pour améliorer nos services et produits. Toute participation à un projet d'étude de marché est volontaire. Les analyses des données reçues dans le cadre d'un tel projet revêtent un caractère anonyme et ne sont pas publiées.

Pour ce qui concerne la gestion des sondages et l'analyse des sondages d'opinion, Deutsche Lufthansa AG travaille avec un prestataire de service externe ayant accès aux données personnelles. Un logiciel permettant de collecter les avis et de les anonymiser est mis à disposition par le prestataire. La base juridique pour l'exécution des études de marché repose sur l'article 6, paragraphe 1, point b) du RGPD.

2.2.5. Analyses statistiques

Afin d'évaluer les préférences de nos membres (ci-après dénommée l'« Analyse statistique »), il est possible que vos données soient analysées dans un entrepôt de données à des fins de marketing axé sur vos intérêts, d'optimisation continue de nos processus commerciaux ou pour répondre à un besoin individuel. Nous exploitons ces données dans le but d'acquérir une meilleure compréhension de ce que nos clients exigent de notre part et d'être en mesure de vous proposer une communication plus ciblée et davantage personnalisée. De plus, ces analyses nous aident à détecter les fraudes, à effectuer des audits et à garantir la sécurité. C'est pourquoi nous effectuons ce traitement pour préserver nos intérêts légitimes conformément à l'article 6, paragraphe 1, point f) du RGPD.

2.3. Traitement de vos données à caractère personnel. Intérêts légitimes

Dans l'éventualité de l'application de l'article 6, paragraphe 1, point f) du RGPD comme base juridique pour le traitement de vos données à caractère personnel, nos intérêts légitimes sont, en complément des finalités citées ci-dessus :

- la protection de l'entreprise contre tout dommage matériel et immatériel

- la commercialisation (de nos produits et services)
- l'optimisation des coûts (contrôle et minimisation)

2.4. Autres obligations de traitement

Dans la mesure où la loi nous y oblige, nous traitons les données à caractère personnel pour satisfaire aux obligations fiscales et commerciales en matière de conservation ou pour répondre aux exigences légales en matière de sécurité (selon l'article 7 de la Loi allemande sur la sécurité aérienne, par ex.). Pour plus d'informations sur les délais de conservation, veuillez vous reporter à la rubrique « Durée du traitement des données ».

2.5. Obligation de faire mention des données à caractère personnel

Pour répondre aux exigences légales ou contractuelles, nous avons indiqué dans le masque de saisie, sur notre Site Internet, les champs qui doivent être obligatoirement remplis afin de pouvoir exécuter le contrat ou service souhaité.

3. Durée du traitement des données

Vos données à caractère personnel sont effacées dès lors qu'elles ne sont plus nécessaires aux objectifs décrits. Les données à caractère personnel peuvent être conservées pendant toute la durée au cours de laquelle peut être présentée toute réclamation à l'encontre du groupement Lufthansa Group Airlines (délai légal de prescription de trois à dix ans). De plus, les données à caractère personnel sont conservées, pour autant, et aussi longtemps que le groupement Lufthansa Group Airlines y est légalement tenu par la loi. Les obligations légales de conservation et de présentation de preuves sont, entre autres, régies par le Code du commerce, le Code général des impôts et la Loi sur le blanchiment d'argent. Les délais légaux de conservation peuvent durer jusqu'à dix ans.

4. Droit d'opposition (Art. 21 du RGPD)

Vous avez le droit, pour des raisons légitimes tenant à votre situation particulière, de vous opposer à tout moment au traitement de vos données à caractère personnel fondé sur l'article 6, paragraphe 1, point e) ou f) du RGPD. Cela vaut également pour le profilage basé sur ces dispositions.

À moins qu'il n'apporte la preuve qu'il existe pour ce traitement des raisons impérieuses et légitimes qui l'emportent sur les intérêts, les droits et les libertés vous concernant ou si un tel traitement sert à faire valoir, exercer ou défendre une action en justice, les données à caractère personnel vous concernant ne seront plus traitées par le responsable du traitement.

Lorsque des données à caractère personnel sont traitées à des fins de marketing direct, vous avez le droit de vous opposer à tout moment au traitement des données à caractère personnel vous concernant aux fins d'une telle publicité, y compris dans le cadre du profilage dans la mesure où celui-ci est en lien avec le marketing direct.

Si vous vous opposez au traitement des données à des fins de marketing direct, les données à caractère personnel vous concernant ne seront plus utilisées à cette fin.

Vous avez la possibilité, en lien avec l'utilisation de services de la société de l'information (en dépit de la directive 2002/58/CE) d'exercer votre droit d'opposition à l'aide de procédés automatisés utilisant des spécifications techniques.

5. Transmission de données à caractère personnel à des tiers

Afin de pouvoir vous proposer nos produits et services sur la base de nos obligations contractuelles ou en tenant compte de nos intérêts légitimes, nous pouvons être amenés à transmettre vos données à caractère personnel à des tiers au sein ou en dehors de Deutsche Lufthansa AG. Ces bénéficiaires appartiennent à l'une des catégories suivantes :

- prestataires de services :
 - transporteurs
 - marketing
 - informatique (hébergeurs Internet, prestataires en assistance informatique et Internet)
 - agences de crédit
- membres du groupe Lufthansa
- membres de Star Alliance
- partenaires touristiques
- autres compagnies aériennes
- autorités et autres organismes publics nationaux

Lors de la réservation de billets d'avion via un masque de saisie sur le site eXperts, nous traitons vos données à caractère personnel (par ex. les données de base, coordonnées et informations de paiement). Ces données sont, dans un premier temps, traitées à des fins d'exécution du contrat, afin d'être en mesure d'émettre le billet d'avion souhaité et vous faire parvenir la confirmation de réservation (article 6, paragraphe 1, point b) du RGPD), mais également pour préserver nos intérêts légitimes (article 6, paragraphe 1, point f) du RGPD), afin d'être en mesure de vous fournir les informations pertinentes concernant le vol que vous avez réservé et la destination choisie.

Dans ce contexte, des données à caractère personnel peuvent être transmises à des pays tiers ou des organisations internationales. Pour assurer votre protection et celle des données à caractère personnel vous concernant, la réalisation de tels transferts est soumise à des garanties appropriées conformes aux exigences légales (en particulier l'application des clauses contractuelles types de l'UE) ou sur la base d'une décision d'adéquation de la Commission européenne (Art. 45 du RGPD).

Pour plus d'informations sur les clauses contractuelles types de l'UE, veuillez consulter le site [<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX%3A32010D0087>]. La Commission européenne met à disposition les informations sur ses décisions d'adéquation sur les sites suivants : [<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/ALL/?uri=CELEX%3A52016XX0715%2801%29>] ou https://edps.europa.eu/data-protection/data-protection/reference-library/international-transfers_fr.

Vous trouverez également une copie des dispositions de sécurité en envoyant un e-mail à l'adresse datenschutz@dlh.de.

Nous sommes, par ailleurs, légalement tenu, dans le cadre des accords et réglementations locales et internationales en vigueur, de fournir les données à caractère personnel aux autorités allemandes et internationales, conformément à l'article 6, paragraphe 1, point c) du RGPD.

6. Droits de la personne concernée par les données

Deutsche Lufthansa AG s'efforce d'assurer un traitement des données équitable et transparent. Il est essentiel que les personnes concernées puissent, en sus de leur droit d'opposition, exercer, sous réserve que soient réunies les conditions légales, les droits suivants :

- Droit d'accès, article 15 du RGPD
- Droit de rectification, article 16 du RGPD
- Droit à l'effacement (« Droit à l'oubli »), article 17 du RGPD
- Droit à la limitation du traitement, article 18 du RGPD
- Droit à la portabilité des données, article 20 du RGPD

Pour exercer vos droits, vous pouvez adresser un e-mail à l'adresse suivante : datenauskunft@dlh.de. Pour pouvoir traiter votre demande ou vous identifier, veuillez noter que nous traitons les données à caractère personnel vous concernant conformément à l'article 6, paragraphe 1, point c) du RGPD.

Vous pouvez, en outre, déposer plainte auprès d'une autorité de contrôle. L'autorité de contrôle compétente pour Deutsche Lufthansa AG est :

The Officer for Data Protection and Freedom of Information of the State of Hesse

Postfach 3163
65021 Wiesbaden
Germany

7. Consentement

Si vous avez donné votre consentement au traitement des données à caractère personnel vous concernant, vous avez le droit de retirer ledit consentement à tout moment.

Si vous souhaitez révoquer ce consentement, veuillez nous envoyer un e-mail à l'adresse suivante : datenauskunft@dlh.de

Si vous nous avez donné votre accord afin de recevoir notre newsletter, vous pouvez le révoquer en cliquant directement sur le lien « Se désabonner de la newsletter » ou en modifiant les paramètres de votre profil (onglet « Mon profil » sur lufthansaexperts.com).

Dans tous les autres cas ou pour toute autre difficulté rencontrée à révoquer votre consentement sur notre page Internet, vous pouvez envoyer un e-mail à l'adresse suivante : datenauskunft@dlh.de.

Veuillez noter que la révocation de votre consentement n'a d'effet que pour l'avenir et n'influence aucunement la légitimité du traitement des données effectué dans le passé. Dans certains cas, et malgré la révocation de votre consentement, nous sommes en droit d'accéder de nouveau aux données à caractère personnel vous concernant pour traitement en vertu d'une base juridique différente (dans le cadre de l'exécution d'un contrat par exemple).

8. Avis de non-responsabilité et limites de la politique de confidentialité

La présente politique de confidentialité s'applique exclusivement au Site Internet lufthansaexperts.com ainsi qu'à d'éventuels autres sites Internet (tel experts-promotion.com, par

ex). Les sites Internet autres que les sites cités ci-dessus ne sont pas concernés par la présente politique de confidentialité et sont soumis à leur propre politique de confidentialité.