→ Cliquez ici pour la protection des données en français

eXperts data protection

1. Controller

We,

Deutsche Lufthansa AG (Venloer Straße 151-153, 50672 Cologne, Germany) (hereinafter also referred to as "Lufthansa", "we", "us"), wish to inform you how your personal data is processed when you use our website lufthansaexperts.com ("website").

When we refer to Lufthansa Group airlines in the following, we mean the airlines Austrian Airlines AG, Brussels Airlines SA/NV, Eurowings GmbH, Deutsche Lufthansa AG and Swiss International Air Lines Ltd. The Lufthansa Group comprises Lufthansa Group airlines and the other companies of the Lufthansa Group.

If you have any further queries regarding data protection in connection with our website or the services offered, please contact our data protection officer:

Lufthansa Group corporate data protection officer
Deutsche Lufthansa AG
E-Mail: datenschutz@dlh.de

Please send a request for information to:
Deutsche Lufthansa AG
Data Information
FRA CJ/D
60546 Frankfurt
Germany

Or by e-mail to: dataaccess@dlh.de

If you contact us via email, the communication is unencrypted.

In order to enable you to participate in the eXperts program, we transfer the data between the Lufthansa Group Airlines in order to meet the legitimate interest in the concurrent process in the Lufthansa Group.

2. Scope, purpose and legal basis of processing personal data

We collect and use personal data directly from our users and other sources (mentioned below) in the following situations:

2.1. Provision of the website and log file creation

By visiting our website the system automatically records data and information about the user's computer system each time the website is accessed. The following data ("**technical information**") are collected:

- Information on the browser type and version used
- The user's operating system
- The user's IP address
- Date and time of access
- Websites from which the user's system accesses our website
- Websites accessed by the user's system via our website

The data are also saved in our system's log files. These data are not stored together with other personal data of the user.
We collect and use this technical information for the purposes of (network) security (to for example ward off cyber-attacks), marketing and to better understand our users' needs as well as to continuously improve our website and enable users to access the website from their computers.

The data are saved to log files to ensure website functionality. The data also help us improve the website and safeguard our information technology systems.
Art. 6(1)(f) GDPR forms the legal basis for the temporary storage of the data and log files.

2.1.1. Use of cookies

Our website uses cookies. Cookies are text files stored in the web browser or by the web browser on the user's computer system. When a user accesses a website, a cookie may be stored on the user's operating system. This cookie contains a distinctive character string which allows for unique identification of the browser when the website is accessed again.

Cookies are stored on the user's computer, which transmits these to our website. Therefore, users have full control over the use of cookies. You may disable or restrict the transmission of cookies by changing your web browser settings. Previously stored cookies can be deleted at any time. This may also be done automatically. If cookies are disabled for our website, you may no longer be able to use all of its functionality.

For further information on the cookies used by us, their purposes and legal basis, please check our Cookie Policy.

2.2. Use of the services offered on our website
We offer a range of different services on our website lufthansaexperts.com. We must collect and process user or customer personal data in order to perform these.
2.2.1. Website
To visit our website and use its services you have to register once at lufthansaexperts.com. When you register for eXperts, the following data from the input mask is transmitted to us and processed:

- E-mail address and country of travel agency
- First name, surname and title
- Position in travel agency and main activities

You also have the option of providing us with the following information:

- Telephone number
- Date of birth

In order to enable you to participate in the eXperts programme, your consent to the conditions of participation are obtained during the registration process.

We analyse the visits to lufthansaexperts.com with the aim of tracking the preferences of visitors and optimising the website accordingly. For this we store the eXperts login, e.g. DE123456 of the visitors by default. The login is not associated with the pages visited. Lufthansa eXperts processes and uses your personal data for service purposes within the website lufthansaexperts.com ; i.e. to make you a tailor-made offer and/or to spare you the repetition of entries already made and only to the extent necessary in each case. Within the framework of web analysis, only anonymous, aggregated data is evaluated for statistical purposes.
In order to keep our database up to date, we regularly identify and analyze inactive profiles and delete them if necessary.

This data is initially processed for contract performance (Art. 6(1)(b) GDPR) as well as for the purposes of our legitimate interests (Art. 6 (1)(f) GDPR) in order to contact you with relevant information of the Lufthansa Group Airlines.

In addition, the following data is collected upon registration:

- Information on the browser type and version used
- The user's operating system
- The user's IP address
- Date and time of access
- Websites from which the user's system accesses our website
- Websites accessed by the user's system via our website

2.2.2. Newsletter

You have the option of subscribing to a free newsletter on our website. When you subscribe, the data from the input screen is sent to us and processed:

- E-mail address and country of travel agency
- First name, surname and title
- Position in travel agency and main activities

You also have the option of providing us with the following information:

- Telephone number
- Date of birth

In addition, the following data is collected upon registration:

- Information on the browser type and version used
- The user's operating system
- The user's IP address
- Date and time of access
- Websites from which the user's system accesses our website
- Websites accessed by the user's system via our website

We process your data in connection with the newsletter in order to send you news informing you about interesting topics of the Lufthansa Group Airlines, Star Alliance or joint venture partners as well as partners from the tourism industry. In addition, we process and use the e-mail address entered to send you personalized offers, invitations and user surveys in connection with the newsletter.

If a link in the newsletter takes you to our website, you also permit us to process and use your IP address, as well as geodata, web beacons and similar technologies, in order to verify whether the offers have met your requirements.

This also includes your interaction with the newsletter, i.e. information about whether, when and how long the newsletter was opened and which links were clicked on in the newsletter.
Art. 6(1)(a) GDPR forms the legal basis for data processing following the user's subscription to the newsletter if the user has given consent.

2.2.3. Promotional microsites for raffles and online training courses

By visiting our promotional eXperts websites (e.g. the domain experts-promotion.com) the system automatically records data and information about the user's computer system each time the website is accessed. The following data ("**technical information**") are collected:

- Information on the browser type and version used
- The user's operating system
- Date and time of access
- Websites from which the user's system accesses our website
- Websites accessed by the user's system via our website
- eXperts ID ("Login") of the user
- User's e-mail address

The data are also saved in our system's log files. The user's IP addresses and other data which enable these data to be attributed to a user are not affected by this. These data are not stored together with other personal data of the user.

We collect and use this technical information for the purposes of (network) security (to for example ward off cyber-attacks), marketing and to better understand our users' needs as well as to continuously improve our website and enable users to access the website from their computers.

Art. 6(1)(f) GDPR forms the legal basis for the temporary storage of the data.

2.2.3.1. Use of cookies

Our promotional websites use cookies. Cookies are text files stored in the web browser or by the web browser on the user's computer system. When a user accesses a website, a cookie may be stored on the user's operating system. This cookie contains a distinctive character string which allows for unique identification of the browser when the website is accessed again.

Cookies are stored on the user's computer, which transmits these to our website. Therefore, users have full control over the use of cookies. You may disable or restrict the transmission of cookies by changing your web browser settings. Previously stored cookies can be deleted at any time. This may also be done automatically. If cookies are disabled for our website, you may no longer be able to use all of its functionality.

2.2.3.2. Tracking tools

We use the following tracking and (re)marketing tools on our promotional websites:

- eTracker

Our legitimate interest pursuant to Art. 6(1)(f) GDPR for the purposes of increasing the efficiency of our website and (direct) marketing is the legal basis for the use of the tools listed.

For further information on the individual tools, please check the appendix/"Tracking Tool Policy".

Appendix – notices on the tracking and remarketing tools used

eTracker:

The following types of personal data (as defined in Art. 4 No. 1, 13, 14 and 15 GDPR) are collected, processed or stored, depending on which eTracker services are used:

- Abbreviated IP addresses
- Digital fingerprints
- User Agents
- Geo-Information
- hashed mobile device codes
- Contact data of account users as well as invoice and reporting recipients
- Form entries replaced by placeholders (UX Analytics)
- e-mail addresses of opt-in dialogs (smart messaging)
- Hashed cross-device identifier (optional)
- Pseudonymous e-mail recipient IDs (optional)

2.2.4. Surveys and market research

As part of our market research activities, we may invite you to take part in surveys to improve our products and services. Participation in market research surveys is always voluntary. The information received in the course of a market research project is only analyzed in anonymized form and will not be published.

The Deutsche Lufthansa AG works with an external service provider which has access to the personal data for the administration of the surveys and evaluation of the opinions. The service provider supplies the software used to collect opinions, which are then anonymized. The legal basis for conducting market research is Art. 6(1)(b) GDPR.

2.2.5. Statistical analysis

There is a possibility that your data may be analysed in a data warehouse to evaluate the preferences of our registered customers ("statistical analysis") for the purposes of interest-led marketing, individual approaches and continuous optimisation of our business processes. We undertake this processing in order to acquire a better understanding of what our customers expect from us and to allow us to offer you communication that is tailored to you personally. This analysis also helps us with fraud detection, auditing and safeguarding security, which is why we perform this processing to protect our legitimate interests, Art. 6(1)(f) GDPR.

2.3. Our legitimate interest in processing personal data

If Art. 6(1)(f) GDPR forms the legal basis for the processing, our legitimate interests are, in addition to the purposes listed above:

- To protect the company against material and immaterial damage
- Professionalism (of our products and services)
- Cost optimisation (control and minimisation)

2.4. Other processing commitments

If obliged to do so by law, we process personal data in order to meet duties of retention under commercial or tax law or to meet legal security requirements (such as Section 7 of the Aviation Security Act [LuftSiG]). For further information on retention periods, please refer to "Duration of the data processing".

2.5. Obligation to provide personal data

The input fields which are mandatory to be filled out for performing the requested service are marked accordingly on the website. The input is either mandatory because of legal or contractual requirements.

3. Duration of the data processing

Your personal data are deleted as soon as they are no longer needed for the specified purposes. In certain circumstances, personal data are kept for the period of time during which claims against Lufthansa Group Airlines may be enforced (statutory limitation period of three to ten years). Personal data are also saved to the extent that and for so long as Lufthansa Group Airlines is legally obliged to do so. Corresponding burdens of proof and duties of retention arise from, among others, the Commercial Code, Tax Code and Money Laundering Act. These prescribe retention periods up to ten years.

4. Right to object pursuant to Art. 21 GDPR

You have the right to object, on reasons relating to your particular situation, at any time to processing of personal data concerning you which is based on point (e) or (f) of Article 6(1) GDPR, including profiling based on those provisions.

The controller shall no longer process your personal data unless the controller demonstrates compelling legitimate grounds for the processing which override your interests, rights and freedoms or processing is necessary for the establishment, exercise or defence of legal claims. Where your personal data are processed for direct marketing purposes, you have the right to object at any time to processing of personal data, which includes profiling to the extent that it is related to such direct marketing.

If you object to the processing for direct marketing purposes, the personal data concerning you will no longer be processed for these purposes. In the context of the use of information society services, and notwithstanding Directive 2002/58/EC, you may exercise your right to object by automated means using technical specifications.

5. Disclosure of personal data to third parties

In order to offer you our products and services, based on our contractual obligations or in accordance with our legitimate interests, we may have to disclose your personal data to third parties internal or external to the Deutsche Lufthansa AG. These recipients can be categorised as follows:

- Service providers:
  - Transport
  - Marketing
  - IT (Website hosting service provider, IT support service provider or website analysis service provider)
  - Credit agencies
- Members of the Lufthansa Group
- Members of the Star Alliance
- Touristic partners
- Other airlines
- State agencies and bodies

When booking flight tickets via an input mask stored on the eXperts website, we process your personal data (e.g. master data, contact data and payment data). These data are first processed by us to fulfil the contract in order to issue the flight ticket you have requested and to send you the booking confirmation (art. 6 par. 1 lit. b GDPR), but also to safeguard our legitimate interests (art. 6 par. 1 lit. f GDPR) in order to provide you with relevant information on your booked flight and destination.

Personal data may be transmitted to third countries or international organisations as part of this. For your protection and the protection of your personal data, appropriate safeguards are provided for such data transmissions as per and in accordance with legal requirements (particularly, the use of EU standard contractual clauses) or an adequacy decision has been issued by the EU Commission (Art. 45 GDPR).

For information on EU standard contractual clauses, please visit https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32010D0087&from=DE.
The EU Commission provides the relevant information relating to its adequacy decisions at https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/data-transfers-outside-eu/adequacy-protection-personal-data-non-eu-countries_en#dataprotectionincountriesoutsidetheeu.
A copy of the security precautions used may also be requested from datenschutz@dlh.de .
We are also legally obliged to provide personal data to German and international authorities, Art. 6(1)(c) GDPR together with local and international regulations and agreements.

6. Rights of the data subject

The Deutsche Lufthansa AG is committed to ensuring fair and transparent processing. That is why it is important to us that data subjects can not only exercise their right to object but also the following rights where the respective legal requirements are satisfied:

- Right of access, Art. 15 GDPR
- Right to rectification, Art. 16 GDPR
- Right to erasure ("right to be forgotten"), Art. 17 GDPR
- Right to restriction of processing, Art. 18 GDPR
- Right to data portability, Art. 20 GDPR

To exercise your right, please email dataaccess@dlh.de. In order to process your request and for identification purposes, please note that we will process your personal data in accordance with Art. 6(1)(c) GDPR.

You also have the right to lodge a complaint with a supervisory authority. The relevant supervisory authority for the Deutsche Lufthansa AG is:

The Officer for Data Protection and Freedom of Information of the State of Hesse
Postfach 3163
65021 Wiesbaden
Germany

7. Consent

If you give your consent to us for processing your personal data, please note that you may withdraw this consent at any time.

If you wish to revoke this consent, please send us an e-mail to dataaccess@dlh.de
If you have given us your consent for the newsletter, you can cancel it yourself via the "Unsubscribe" link in the newsletter or cancel it in your profile settings (under "My profile" within lufthansaexperts.com).

In all other cases or if you have problems withdrawing your consent on the website, you can contact dataaccess@dlh.de

Please note that your consent can only be withdrawn with future effect and such a withdrawal does not have any influence on the lawfulness of past processing. In some cases, we may be entitled in spite of your withdrawal to continue to process your personal data on a different legal basis – e.g. to perform a contract.

8. Disclaimer and limitations of these data protection notices

These data protection notices only apply to processing for the website lufthansaexperts.com and any external websites (e. g. experts-promotion.com). Other websites are not covered by these data protection notices and provide their own specific data protection notices.

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
Data Information (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 l'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 l'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 remarkating

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'oppostion (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 transportabilité 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.