

Guide pratique pour la mise en place du RGPD

édition 2018



Une initiative de l'asbl Attractions & Tourisme
avec le soutien de Wallonie Belgique Tourisme

Introduction

En marge des colloques organisés par notre association professionnelle en 2017 au cours desquels nous avons évoqué la question de la mise en place du RGPD ou Règlement Général de la Protection des Données Privées, nous souhaitons ensemble avec Wallonie Belgique Tourisme développer une série d'outils pratiques dans le cadre de cette nouvelle législation.

Les premiers de ces outils sont la réalisation de fiches pratiques qui vont chacune aborder le plus clairement possible vos obligations sur les points suivants:

- la relation avec les clients ou les prospects ;
- la relation avec le personnel de l'attraction touristique ;
- la sécurisation nécessaire des données ;
- la question de l'image ;
- la question spécifique concernant la relation avec les clients mineurs.

Ensuite, vous disposez d'un Guide pratique qui reprend les étapes essentielles pour vous aider à vous mettre en conformité avec cette nouvelle législation. Dans ce Guide, il y a également quelques documents pratiques «prêts à l'emploi» qui vous permettront, après les avoir adaptés à vos besoins, de déployer rapidement les obligations de la nouvelle législation:

- un formulaire d'information et de consentement de collecte de données ;
- un tableau résumant les clauses auxquelles il faut être attentif dans le cadre du respect de la législation par les sous-traitants ;
- une procédure par mail dans le cadre du recrutement du personnel ;
- une fiche d'information/consentement dans le cadre du recrutement de personnel ou pour le personnel en place ;
- un modèle de fiche de traitement de données destiné à un registre ad hoc ;
- un modèle de formulaire dans le cadre du consentement de prise d'images notamment pour des mineurs ;
- et un modèle de charte de confidentialité pour un site web.

Bien évidemment, ces documents seront à adapter suivant vos besoins plus spécifiques.

Nous avons également veillé à vous traduire ces documents dans plusieurs langues en fonction de l'usage que vous en ferez...

Ces documents sont disponibles en format éditable sur notre site à la page http://attractions-et-tourisme.be/etudes_analyses_sectorielles.html

Ce guide pratique ainsi que les outils qui sont mis à disposition du secteur, ont été réalisés en collaboration avec le Cabinet Odity, situé Avenue des saisons 90, 1050 Bruxelles, spécialisé dans la réglementation du RGPD, sous l'égide de Maître DIAZ, avocat au barreau de Bruxelles et Maître LARDINOIS, Avocat spécialisé IP/IT au barreau de Bruxelles – Maître assistant ULB-ISFSC.

Identification des données

Comment identifier parmi les données stockées dans votre système, lesquelles sont à caractère personnel ? Pour ce faire, il est nécessaire de comprendre ce que recouvre exactement la notion de donnée à caractère personnel.

Peut-être une donnée à caractère personnel, toute information **identifiant directement ou indirectement une personne physique**. Cette notion peut donc recouvrir toute une série d'informations dont vous ignoriez peut-être leur nature personnelle. A titre d'exemples, les informations suivantes sont considérées comme des données à caractère personnel :

- données d'identification (nom, adresse, tél.) ;
- données d'identification électronique (adresses IP, cookies, ...);
- données de localisation électronique (GSM, GPS, ...)
- caractéristiques personnelles (âge, sexe, état civil, ...);
- données physiques (taille, poids, ...);
- habitudes de vie.

Dans le cadre du RGPD, il est important d'identifier la source d'où proviennent les données à caractère personnel, afin de vérifier si les obligations d'informations ont bien été communiquées lors de cette collecte.

La collecte directe des données personnelles de vos clients et prospects

Si vous avez procédé vous-même à la collecte de données à caractère personnel (collecte directe), vous devez veiller à ce que les informations obligatoires dans le cadre du RGPD aient bien été fournies auprès des personnes dont les données personnelles ont été collectées. Quel que soit le fondement que vous ayez choisi pour justifier la collecte de ces données, l'information sur leurs droits aux personnes concernées est obligatoire.

En tous les cas, si vous avez décidé d'opter pour obtenir le consentement des personnes concernées il faudra veiller à ce que, conformément au RGPD, ce consentement ait été recueilli de manière explicite.

Que cette collecte ait été faite offline (par le biais d'un formulaire complété par le client) ou online (par le biais d'une charte de confidentialité incluse sur le formulaire online), il est important de **communiquer les informations** reprises dans le formulaire ci-après. Vous pouvez donc utiliser ces documents pour vos collectes de mails mais aussi lors de votre présence en foires & salons.

OBLIGATION D'INFORMATION

Les informations recueillies sur ce formulaire sont collectées et enregistrées dans un fichier informatisé par [*nom et adresse de votre attraction*] pour l'administration et la gestion de sa clientèle et également dans le but de vous envoyer [*finalités du traitement à définir par le responsable du traitement, par exemple : marketing direct, profilage, transfert à des partenaires tiers, etc...*].

Celles-ci sont conservées pendant [*durée de conservation*] et sont destinées [*service ou personne à qui ces données sont destinées*].

Les champs comportant un* sont obligatoires. Si ces informations ne sont pas fournies, [*nom de votre attraction*] ne pourra pas accéder à votre demande d'inscription.

Liste des données personnelles collectées :

*nom, prénom ;
mail ;
téléphone ;
adresse ;
...*

Conformément à la réglementation sur la protection des données à caractère personnel, vous pouvez accéder aux informations vous concernant, les rectifier, les récupérer ou les supprimer en vous adressant à : [*service ou personne compétente*]

Si vous souhaitez obtenir ces données sur base d'un **consentement**, vous devez prévoir les mentions suivantes :

CONSENTEMENT

[*nom de votre attraction*] collecte et utilise les données à caractère personnel que vous venez de renseigner dans ce formulaire dans le but [*finalités du traitement à définir par le responsable du traitement, ex : marketing direct, profilage, transfert à des partenaires tiers, etc de l'administration et de la gestion de sa clientèle, ainsi que dans le but de vous envoyer des offres marketing personnalisées que vous avez acceptées de recevoir...*], en accord avec notre politique de protection des données [*lien vers la charte de confidentialité*]. Veuillez cocher les cases ci-dessous si vous acceptez que vos données soient traitées et si vous acceptez de recevoir : [*cases appropriées*].”

(veuillez cocher la case « j'accepte » si vous consentez au traitement de vos données à caractère personnel)

- J'accepte
 Je n'accepte pas

La collecte indirecte des données personnelles de vos clients et prospects

Il y a des situations où les données ne sont pas collectées par vous directement mais via un sous-traitant ou tout autre tiers, par exemple lors de jeux concours organisés par une organisation tierce ou lors de foires & salons pendant lesquels les données des visiteurs sont collectées à l'entrée de l'événement et qui vous sont ensuite retransmises.

Dans toutes ces situations, vous devez vérifier que la société tierce qui a recueilli les informations a effectivement respecté son obligation d'information quant à la communication des données recueillies à votre attention auprès des personnes concernées. A ce titre, il serait préférable que cette société ait bien obtenu le consentement **explicite** des personnes concernées avant de vous les communiquer. A défaut, il vous incombe d'y remédier au plus vite et de redemander le consentement de ces personnes dès que possible par exemple en leur envoyant un email de confirmation invitant les personnes concernées à accepter votre propre charte de confidentialité.

Quelques exemples de clauses à modifier dans les contrats avec vos sous-traitants. Vous avez également la possibilité de télécharger un modèle de contrat avec un sous-traitant via ce lien https://www.cnil.fr/sites/default/files/atoms/files/rgpd-guide_sous-traitant-cnil.pdf.

Objet du contrat	Description du traitement faisant l'objet de la sous-traitance
	Instruction documentée du responsable de traitement
	Engagement du sous-traitant de n'agir que conformément aux instructions du RT,...
Audit	Le sous-traitant s'engage à permettre la réalisation d'audit, y compris par des tiers.
Confidentialité	Confidentialité des données à caractère personnel
	Engagement de confidentialité des travailleurs
	Accès aux données limité aux personnes qui en ont besoin
	Formation des travailleurs amenés à traiter des données à caractère personnel,...
Données personnelles	Description du traitement :
	o Type de données
	o Catégories de personnes concernées
	Assistance du responsable de traitement sur l'exercice des droits
Alerte en cas d'instruction contraire au RGPD	Accountability : o Mise à disposition d'information démontrant la conformité
	Notification des violations de données à caractère personnel (DCP)
	Transferts de données hors UE
Sécurité	Garantie d'un niveau de sécurité conforme aux instructions du responsable de traitement,...
Sous-traitance	Recrutement d'un autre sous-traitant avec accord du RT
Résiliation	Suppression ou retour des données au terme du traitement

Collecte des données des travailleurs

Lors d'un processus de recrutement, vous recevrez de nombreux CV de candidats potentiels, ces documents comportent de nombreuses données personnelles, il est important que lors de la collecte *directe* de ces données, vous vous assuriez que les obligations d'informations découlant du RGPD soient bien respectées.

Nous conseillons que vous mettiez en place une méthode de collecte des CV de manière automatique par voie électronique en configurant une réponse automatique via mail. A titre d'exemple, vous trouverez ci-dessous un exemple de mail type à renvoyer dans ce cadre.

Bonjour,

Merci pour l'intérêt que vous portez à [*nom de votre attraction*] !

Nous avons bien reçu votre candidature et nous allons examiner votre CV sur base des exigences requises pour la fonction pour laquelle vous sollicitez.

Dans le cas où vos connaissances et vos expériences correspondent au profil recherché, nous vous contacterons dans un délai de [*durée*]. Dans le cas contraire, nous garderons votre CV pendant [*durée de conservation*] dans notre base de données afin de pouvoir vous contacter si de nouvelles opportunités venaient à s'ouvrir.

Les données à caractère personnel qui se trouve dans votre CV sont collectées et enregistrées par le [*service des ressources humaines ou personne compétente*] de [*nom de votre attraction*] et ce, conformément à la réglementation en vigueur relative à la protection des données à caractère personnel.

Le traitement de ces données est nécessaire à l'exécution de la procédure de recrutement de nos collaborateurs.

Les champs comportant un* sont obligatoires:

[*liste de champs à compléter*]

[*liste de champs à compléter*].

Si ces informations ne sont pas fournies, [*nom de votre attraction*] ne pourra pas accéder à votre demande. Les informations inscrites dans votre CV seront traitées de manière confidentielle et uniquement dans le cadre de notre procédure de recrutement.

Seules les personnes habilitées de [*nom de votre attraction*], pourront accéder à vos données à des fins strictement internes.

Vous pouvez accéder aux informations vous concernant, les rectifier, les récupérer ou les supprimer en en vous adressant à : [*service ou personne compétente*].

Lors de l'embauche d'un candidat, ses données personnelles seront finalement répertoriées par votre entreprise et ce afin de pouvoir procéder au traitement des salaires ainsi qu'à l'administration du personnel. L'employé doit dès lors donner son consentement, afin que ses données personnelles soient traitées au sein de votre organisation, et ce en vue d'exécuter le contrat de travail vous liant et également en vue de respecter vos obligations légales et sociales.

Les informations suivantes devront dès lors lui être fournies.

INFORMATION CONCERNANT LES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL À AJOUTER DANS LA FICHE D'INFORMATION AU MOMENT DE L'EMBAUCHE OU POUR LE PERSONNEL EN PLACE

Les informations recueillies sur ce formulaire sont collectées et enregistrées dans un fichier informatisé par [*nom & adresse de votre attraction*] pour l'administration et la gestion de son personnel.

Le traitement de ces données est nécessaire à l'exécution de votre contrat de travail.

Les champs comportant un* sont obligatoires:

[*liste de champs à compléter*]

[*liste de champs à compléter*].

Si ces informations ne sont pas fournies, [*nom de votre attraction*] ne pourra pas accéder à votre demande.

Ces données sont conservées pendant [*durée de conservation*] après la fin de votre contrat de travail et sont destinées au [*service des ressources humaines ou personne compétente*].

Conformément à la réglementation sur la protection des données à caractère personnel, vous pouvez accéder aux informations vous concernant, les rectifier, les récupérer ou les supprimer en vous adressant à : [*service des ressources humaines ou personne compétente*].

En cas de collecte *indirecte*, il vous incombera également de vérifier que la société tierce ayant collecté les données fournisse les garanties suffisantes prouvant qu'elle a bien respecté l'obligation d'information lui incombant et/ou que le candidat travailleur a bien donné son consentement explicite.

Identification des types de traitements de données

Le RGPD impose que vous identifiez et déterminiez le type de traitement de données personnelles que vous effectuez. Celui-ci peut viser la collecte, le stockage, la modification, la communication, etc...

Ces informations sont importantes étant donné que le RGPD impose aux sociétés de plus de 250 personnes, mais aussi à toutes sociétés opérant des traitements habituels (c'est-à-dire quasiment toutes les sociétés notamment dans le cadre de la gestion de leur personnel), de rédiger et de garder un registre de données à disposition des autorités comprenant toute une série d'informations telles que le type de traitements, les données collectées, les destinataires de ces données etc... Pour vous aider sur ce point, voici un modèle de fiche de traitement de données.

Traitement n°1	Newsletter	
Nom et adresse du responsable du traitement :	Musée des Arts	
Date de mise en oeuvre :	21.03.2018	
Finalité principale :	Gestion des relations avec les clients & prospects mails (individuels & groupes)	
Détail des finalités du traitement	o envoi de newsletter sur les nouveaux produits & évènements ; o actualisation du profil des inscrits.	
Service chargé de la mise en oeuvre	Service Communication/Marketing du Musée	
Fonction de la personne ou du service auprès duquel s'exerce le droit d'accès	Responsable Communication/Marketing	
Catégories de personnes concernées par le traitement	Clients du Musée (individuels et groupes) Propospects du Musée (individuels et groupes)	
Données traitées	Catégories de données traitées:	Détails des données traitées:
	Données d'identification	o nom et prénom ; o adresse email ; o fonction éventuelle; o entreprise ; o identifiant; o date d'entrée dans le fichier de données.
Catégorie des destinataires	Catégories de destinataires:	Données concernées:
	Les membres du service Communication/Marketing	Toutes
Durée de conservation	Les données sont conservées durant 3 ans pour les clients, et pour les prospects durant 2 ans.	
Mise à jour (date & objet)	néant	

Pour plus d'informations vous pouvez consulter le lien suivant : <https://www.cnil.fr/fr/cartographe-vos-traitements-de-donnees-personnelles>

Identification et cartographie des données

Le RGPD implique également que vous puissiez identifier et localiser où se trouvent vos données personnelles. En effet, le RGPD impose que vous preniez des mesures organisationnelles et technologiques en vue d'assurer une sécurité suffisante concernant la conservation, l'accès des données personnelles. Le risque de perte, de fuite ou de vols de données personnelles doit bien sûr être pris en compte. Cela implique que vous puissiez stocker ces données dans un lieu sécurisé.

Il sera nécessaire d'identifier sur quels serveurs (internes ou externes ou les deux) se trouvent ces données personnelles afin de sécuriser ces lieux davantage que cela soit en termes physiques (serveur se trouvant dans un lieu non accessible à tout le personnel) ou technologiques via une politique d'accès différenciée en veillant à ce que les personnes qui n'ont pas besoin d'utiliser ces données n'y aient pas accès.

Si ces données se trouvent sur un serveur externe hébergé par un sous-traitant, veillez à ne choisir que des prestataires de services offrant des garanties suffisantes en termes de respect d'obligations du RGPD. Le marché est actuellement en train de se mettre au diapason, et il existe déjà plusieurs prestataires de services offrant de telles garanties.



Identification des personnes destinataires

Le RGPD nécessite que vous identifiez les personnes destinataires des données personnelles qu'elles soient internes ou externes à l'entreprise.

Identifiez les personnes (personnes physiques, entités légales, administrations publiques, etc..) qui auront accès aux données personnelles que vous stockez. En effet, que cela soit en interne ou en externe, les différentes personnes ayant accès à ces données doivent s'engager à respecter la confidentialité de ces données ou du moins à fournir des garanties minimales suffisantes en vue de respecter les obligations découlant du RGPD.

En concret cela implique que vous fassiez signer des engagements de confidentialité spécifiques avec les personnes de votre organisation interne qui auront accès à ces données. Cela peut se faire par le biais d'un avenant au contrat de travail ou par une clause directement incluse dans celui-ci.

Quant à vos prestataires, sous-traitants externes qui seraient susceptibles d'accéder à ces données (par exemple, votre prestataire de messagerie électronique, votre CRM, serveur, service de mailings, prestataire IT, bureau comptable, secrétariat social, etc..), il vous sera nécessaire de les identifier et de signer avec eux soit un avenant, soit un contrat à part entière de gestion de données, si cela est possible, en vue de vous assurer que ceux-ci fournissent les garanties suffisantes concernant le respect des obligations découlant du RGPD.

En tant que responsable du traitement, il vous incombe de ne travailler qu'avec des sous-traitants respectant eux-mêmes la nouvelle législation en matière de protection de données. A défaut, nous vous conseillons de changer de prestataire de services et de ne travailler qu'avec ceux acceptant de vous donner les garanties suffisantes en matière de respect du RGPD.

Implémentation de règles

Le RGPD impose que vous mettiez en place toute une série de mesures organisationnelles mais aussi technologiques, en vue d'assurer la sécurisation des données personnelles que vous stockeriez ou auxquelles vous auriez accès. Il sera donc nécessaire d'implémenter des règles organisationnelles et de procéder à un audit de sécurité IT en vue de vous assurer de respecter les standards minimaux en termes de sécurisation des données.

A ce titre, il faudra veiller à prévoir une politique de respect de la confidentialité et de bonnes pratiques informatiques au sein de votre organisation. Si possible, nous vous conseillons d'intégrer ces nouvelles normes dans votre règlement de travail afin que celui-ci soit applicable à tous les membres de votre personnel.

Si vous travaillez avec des collaborateurs indépendants veillez à ce que ce document soit également annexé à leur contrat. Afin de mieux évaluer vos besoins en matière de sécurité informatique et organisationnelle nous vous conseillons de procéder à un audit par un spécialiste en la matière. Actuellement les normes iso 27001 et 27002 semblent être les normes standard de sécurité les plus à même à répondre aux prescrits du RGPD, dans ce domaine.

Toutefois, dans un premier temps, nous vous référons à notre fiche pratique sécurité qui condense de manière sommaire les bonnes pratiques de base, afin d'assurer un minimum de standard de sécurité au sein de votre organisation.

Documentation des mesures entreprises

En cas de contrôle d'une autorité, il est important de pouvoir démontrer que vous avez mis en place les mesures nécessaires en interne en vue d'assurer le respect des obligations découlant du RGPD. Il s'agira avant tout de documenter les mesures entreprises et de pouvoir fournir un dossier reprenant ces informations.

En outre, il serait opportun de nommer une personne en interne ou en externe chargée de suivre le respect de ces obligations, de documenter ce qui a été fait, et de répondre aux autorités en cas de contrôle. Même si le rôle de Délégué à la protection des données (DPD) n'est pas obligatoire dans tous les cas, il est toujours préférable d'avoir quelqu'un en interne en mesure de répondre aux questions de la Commission de la vie privée ou d'une autre autorité compétente en cas de contrôle inopiné.



Le cas particulier des prises de photos (de mineurs)

Le cas de la prise de photos notamment de mineurs est un cas plus complexe. En effet, comme expliqué, l'autorisation de prise de photos et de publication ultérieure sont deux consentements différents, mais il est toutefois possible de les obtenir via un seul et même document. Concernant le consentement des mineurs, comme expliqué, avant 16 ans, ce sont les parents, tuteurs, représentants légaux qui doivent le donner. Après 16 ans jusqu'à 18 ans l'autorisation des parents, tuteurs, représentants légaux doit être doublée de celle du mineur en question.

Les mentions suivantes pourraient dès lors être incluses dans un formulaire de consentement.

Je soussigné(e) Mr / Mme, demeurant à autorise :

- Ma participation (ou la participation de mon fils / fille, [*prénom de l'enfant*]), à titre gracieux (ou à titre onéreux) à la séance de prise de vue réalisée par [*nom et adresse de votre attraction*] le [*date*] à [*lieu*];
- La publication des images réalisées [*dans des magazines, belges ou internationaux, sur des supports numériques ou papier, leur utilisation pour des raisons de promotion ou des articles sur les réseaux sociaux*].

Toute autre utilisation publicitaire des images est exclue sans accord préalable et confirmé.

Les images réalisées sont collectées et enregistrées dans un fichier informatisé par [*nom et adresse de votre attraction*] à des fins publicitaires, de marketing, (à déterminer selon les cas).

Celles-ci sont conservées pendant [*durée de conservation*] et sont destinées [*service ou personne à qui ces données sont destinées*].

Conformément à la réglementation sur la protection des données à caractère personnel, vous pouvez accéder aux images vous concernant, les rectifier, les récupérer ou les supprimer en vous adressant à : [*service ou personne compétente*]

Signature

Modèle de charte de confidentialité pour un site web

ARTICLE 1 – PRINCIPES GENERAUX

- 1.1 [*nom de votre société*] dont le siège social est établi [*adresse de votre société*], enregistrée à la BCE sous le numéro [*n° d'entreprise*], ci-après dénommée [*nom de votre attraction*] exploite [*un site de vente en ligne/un site web via*][*adresse du site web*] (ci-après le « Site »).
- 1.2 Toutes les données à caractère personnel que nous collectons (ci-après les « Données ») seront traitées conformément aux réglementations belges et européennes applicables à la protection des données à caractère personnel, notamment le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur le protection des données, « RGPD »), la Directive 2002/58/CE, modifiée par la Directive 2009/136/CE et la loi du 13 Juin 2005 dite « Loi relative aux communications électroniques » modifiée par la loi du 10 juillet 2012.
- 1.3 Vous êtes invité à parcourir attentivement la présente Charte de confidentialité (ci-après la « Charte ») et à prendre connaissance de son contenu.

ARTICLE 2 : CHAMP D'APPLICATION

- 2.1 La Charte décrit les mesures prises pour l'exploitation et la gestion de vos Données lors de l'utilisation du Site et vos droits en tant qu'utilisateur du Site.
- 2.2 La Charte s'applique à tous les services proposés par [*nom de votre attraction*] via le Site.

ARTICLE 3 : DONNEES SUSCEPTIBLES D'ETRE RECUEILLIES

- 3.1 Lorsque vous visitez notre Site, nous pouvons être amenés à recueillir des informations (en ce inclus les Données) de plusieurs manières :
 - 3.1.1 Données fournies par les utilisateurs. Nous collectons les Données que vous communiquez sur le Site aux fins de permettre à [*nom de votre attraction*] et à ses Partenaires de [*traiter et exécuter vos commandes*]
 - 3.1.2 Informations recueillies par le biais d'outils technologiques. Lorsque vous naviguez sur notre Site, nos systèmes informatiques peuvent recueillir des données passives telles que votre adresse IP (Internet Protocol) ou le type de votre navigateur. Nous utilisons également les Cookies pour collecter des informations sur la date et l'heure de votre visite ou les zones du Site que vous avez visité.

3.2 En visitant notre Site ou en communiquant vos Données, vous consentez à et autorisez la collecte et le traitement de vos Données tels que décrits dans la Charte. Si vous ne consentez pas à, ou que vous ne pouvez pas autoriser la collecte ou le traitement de vos Données tels que décrits dans cette Charte, n'utilisez pas le Site.

3.3 Vous avez le droit de retirer votre consentement à tout moment en contactant [*nom de votre attraction*] à l'adresse suivante : [*adresse postale de votre attraction*] ou par email à l'adresse suivante : [*adresse mail de votre attraction*]

ARTICLE 4 : FINALITE DU TRAITEMENT DES DONNEES

4.1 Les Données que nous collectons servent à traiter [*l'exécution et le suivi de vos commandes et des prestations qui en découlent*]. Elles servent aussi à améliorer les services que nous vous proposons en nous renseignant sur vos intérêts concernant les fonctionnalités, les performances et le support de nos services.

4.2 Nous pouvons utiliser les Données collectées nous-mêmes ou via différents supports dans un but de communication promotionnelle, commerciale ou d'information. Dans ce cadre, afin de vous permettre de mieux utiliser le Site et de vous tenir informés de nos nouveautés ainsi que de nos meilleures offres du moment, nous pouvons vous proposer gratuitement des lettres d'information. Sauf opposition de votre part, si vous avez utilisé les services de [*nom de votre attraction*], nous pouvons vous adresser par voie électronique des informations concernant l'utilisation du Site ainsi que nos offres promotionnelles.

4.3 Nous pouvons également être amenés à utiliser ces Données pour effectuer des études destinées à améliorer nos services.

4.4 Nous pouvons être amenés à divulguer vos Données si cela est nécessaire afin de (a) respecter les lois applicables ou satisfaire à une ordonnance ou une injonction provenant des Cours et Tribunaux, ou de (b) protéger et défendre nos droits ou ceux des utilisateurs du Site.

4.5 Nous pouvons être amenés à transmettre vos Données à nos Partenaires de marketing direct par e-mail, si vous choisissez de recevoir nos communications promotionnelles. En tout état de cause, nous prendrons toutes les mesures raisonnables pour assurer que lesdites sociétés respectent cette Charte. Notre politique consiste à interdire à ces sociétés d'utiliser vos Données à toute autre fin que celle de fournir les produits et/ou services expressément demandés par [*nom de votre attraction*].

4.6 Nous serons également amenés à transmettre vos Données à [*notre partenaire fournisseur de notre logiciel de gestion et de facturation*] à savoir [*nom de votre partenaire*], et ce en vue d'assurer la ou les prestations de services rendues sur notre site.

- 4.7 Nous pouvons «anonymiser» les Données en ôtant les éléments identifiables personnellement tels que le nom et l'adresse e-mail, et regrouper les données pour les utiliser dans le cadre d'études de marché ou à d'autres fins professionnelles. Nous pourrions ensuite être amenés à divulguer ces informations anonymisées à des tiers.
- 4.8 Sauf dans les cas décrits dans le présent article nous ne permettrons pas la vente ou le transfert de Données à des entités tierces sans votre approbation.

ARTICLE 5 : DROIT D'OPPOSITION

- 5.1 Vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos Données ainsi qu'à leur utilisation à des fins de prospection, notamment commerciale. Ce droit peut être exercé en adressant un courrier au siège de [*nom de votre attraction*] : [*adresse postale de votre attraction*] OU par email à l'adresse suivante : [*adresse mail de votre attraction*]
- 5.2 Pour le désabonnement à nos lettres d'information, vous pouvez exercer le droit d'opposition en cliquant sur le lien de désabonnement situé en bas de chacune de nos lettres d'information. Les demandes de désabonnement ne sont effectives que si un message vous le confirme. Si ce n'est pas le cas, vous pouvez exercer le droit d'opposition tel que décrit à l'article 6.1 de la présente Charte.

ARTICLE 6 : DROIT D'ACCES, DE RECTIFICATION, D'EFFACEMENT ET A LA LIMITATION DU TRAITEMENT

- 6.1 Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, à l'effacement et à la limitation du traitement des Données qui vous concernent, conformément aux articles 15, 16, 17 et 18 du RGPD.
- 6.2. Ces droits peuvent être exercés en adressant un courrier au siège de [*nom de votre attraction*] : [*adresse postale de votre attraction*] OU par email à l'adresse suivante : [*adresse mail de votre attraction*]
- 6.3 Avant de répondre à une demande en ce sens, nous pouvons vous inviter à vous identifier.

ARTICLE 7 : DROIT DE PORTABILITE

- 7.1. Vous disposez également du droit de recevoir les Données qui vous concernent et que vous avez fournies à [*nom de votre attraction*] dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, et du droit de les transmettre à un autre responsable du traitement lorsque le traitement de ces Données est effectué à l'aide de procédés automatisés.

ARTICLE 8: COOKIES

- 8.1 Les cookies sont des données envoyées sur votre terminal à partir de votre navigateur quand vous visitez le Site et qui comprennent un numéro d'identification unique. Les cookies permettent de simplifier l'accès au Site ainsi que la navigation, et accroissent la vitesse et l'efficacité d'utilisation de ces derniers. Ils peuvent aussi être utilisés pour individualiser le Site selon vos préférences personnelles. Les cookies permettent également d'analyser l'utilisation du Site.
- 8.2. [*nom de votre attraction*] vous informe des types de cookies utilisés sur le Site :
- les cookies Analytics (Google Analytics, Facebook)
 - les cookies utilisés [*comme « panier d'achat » sur un site marchand*] permettent de conserver le suivi des éléments enregistrés dans [*votre panier de commande*] ;

Les cookies de session sont utilisés pour faciliter votre utilisation du Site en mémorisant certaines données vous concernant [*données de livraison, facturation, préférence concernant la langue du site ou autres préférences nécessaires à la fourniture du service demandé*].

Les cookies publicitaires ayant pour finalité de nous renseigner sur les produits, services et pages que vous consultez, permettent de personnaliser les publicités qui sont susceptibles de vous être proposées sur le Site au moyen de techniques dites de « reciblage » fondées sur vos recherches antérieures et vos critères de sélection (reciblages internes pour l'affichage de la page de démarrage, sur les paniers abandonnés et sur les wishlists, et reciblages sur des sites externes à [*nom de votre attraction*] (Facebook, Google targeting, Big data, Google My business, etc)).

[*Les cookies de performance permettent de savoir si un clic sur le Site a conduit à une vente chez un de nos partenaires. Le « traçage » de l'achat est crucial pour l'activation du cash back et par le biais de ce type de cookies, le Site réussit à fournir le service demandé par l'internaute*].

Conformément à la loi du 13 Juin 2005 relative aux communications électroniques, ces cookies ne collectent aucune information permettant d'identifier personnellement l'internaute et, comme ils sont mis en place strictement pour leur fonctionnalité technique, ils n'exigent pas le consentement express de l'abonné.

- 8.3. Conformément à la loi de 13 Juin 2005 relative aux communications électroniques, votre accord n'est pas nécessaire lorsque l'installation d'un cookie a pour finalité exclusive de permettre ou de faciliter la communication par voie électronique, ou est strictement nécessaire à la fourniture d'un service en ligne à votre demande express (cookies de session).
- 8.4. Pour les cookies publicitaires, votre accord ou votre refus nous est matérialisé par le paramétrage de votre logiciel de navigation, ou par le paramétrage de tout autre moyen technique pris en charge par le Site et nous permettant de gérer votre navigation sur le Site.

8.5. Vous pouvez refuser l'installation des cookies techniques en suivant les procédures décrites ci-dessous en fonction de votre logiciel de navigation.

si vous naviguez sur Internet avec le navigateur Internet Explorer, suivez la procédure indiquée ici

si vous naviguez sur Internet avec le navigateur Mozilla Firefox, suivez la procédure indiquée ici

si vous naviguez sur Internet avec le navigateur Google Chrome, suivez la procédure indiquée ici

si vous naviguez sur Internet avec le navigateur Safari, suivez la procédure indiquée ici

8.6. [*nom de votre attraction*] vous informe que la désactivation des cookies peut nuire à la navigation optimale et aux fonctionnalités du Site.

8.7. Vous avez toujours la possibilité de supprimer les cookies acceptés. Si vous souhaitez supprimer des cookies, les paramètres ou les préférences contrôlés par ces cookies seront supprimés également.

ARTICLE 9 : SECURISATION

Afin d'assurer la protection des Données recueillies, nous avons mis en place un programme de sécurisation des informations stockées dans ces systèmes. En outre, nos systèmes informatiques disposent d'un cryptage des données et d'un dispositif de protection logiciel.

ARTICLE 10 : CONSERVATION DES DONNEES

[*nom de votre attraction*] pourra conserver vos Données pendant une durée de [*durée n'excédant pas ce qui est nécessaire*] après l'annulation de votre inscription afin de vous offrir de nouveaux produits et/ou services.

ARTICLE 11 : DROIT DE RECLAMATION

Sans préjudice de tout autre recours administratif ou juridictionnel, vous disposez du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle, notamment dans l'Etat membre de votre résidence habituelle, lieu de travail ou lieu de la violation alléguée si vous considérez que le traitement de vos Données enfreint le RGPD.

Commission de la protection vie privée • Rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles
Tel : +32(0)2 274 48 00 • Fax : +32(0)2 274 48 35
Email : commission@privacycommission.be

