CHARTE DE PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

La société Club Med SAS, immatriculée sous le n° 572 185 684 RCS Paris, (ci-après le « **Club Med** » ou « **nous** »), attache une grande importance à la protection de vos données personnelles et veille attentivement au respect des dispositions protectrices relatives à la vie privée et au traitement des données personnelles, en particulier le Règlement Européen 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 (Règlement UE 2016/679 du 26 avril 2016), la loi du 6 janvier 1978 dite "Informatique et libertés" modifiée ainsi que les recommandations émanant de la CNIL (ci-après la « **Législation en vigueur** »).

La présente charte de protection des données personnelles (ci-après la « **Charte** ») a pour objet de décrire comment et quand le Club Med, en tant que responsable de traitement, collecte, utilise et communique certaines données personnelles (ci-après les « **Données** ») que vous lui adressez afin de répondre à vos besoins mais également afin d'optimiser et d'améliorer la qualité des services que nous vous proposons.

1. *Dans quelles hypothèses cette Charte s'applique-t-elle ?*
2. *Quelles sont les Données collectées par le Club Med ?*
3. *Comment utilisons-nous les Données que nous collectons ?*
4. *Quels cookies sont utilisés par le Club Med ?*
5. *Pendant quelle durée conservons-nous vos Données ?*
6. *Quelles sont les catégories de destinataires de vos Données ?*
7. *Sur quelles bases juridiques vos Données sont-elles traitées ?*
8. *Quels sont vos droits ?*
9. *Vos Données font-elles l'objet d'un transfert hors de l'Union Européenne ?*
10. *La protection de vos Données par le Club Med.*
11. *Révision de la Charte*

1. DANS QUELLES HYPOTHESES CETTE CHARTE S'APPLIQUE-T-ELLE ?

Cette Charte vous informe sur les modalités de collecte, de traitement et d'utilisation de vos Données lorsque :

- vous réservez une prestation Club Med Collectivités ou Affinitaires (séjour(s) groupe(s) ou événement(s) pour une association, un club, un groupe de passionnés, d'amis ou familial)
- vous visitez le site Internet Club Med Collectivités ou la rubrique « Groupes affinitaires » du site Internet du Club Med (ci-après le « **Site** ») ;

- vous vous abonnez à nos actualités Club Med Collectivités et Affinitaires (informations produits & offres promotionnelles) et contenus personnalisés ;
- vous contactez nos services (commercial, production, relation client…) ;
- vous participez à des jeux-concours, tirages au sort, salons, événements au cours desquels vous remplissez un formulaire…

2. QUELLES SONT LES DONNEES COLLECTEES PAR LE CLUB MED ?

2.1 Les informations que vous nous transmettez directement

Vous nous transmettez des Données notamment :

- lorsque vous remplissez sur le Site différents formulaires (contact, demande de devis, y compris la demande de devis « Groupes affinitaires »…) ou en chargeant des Données ;
- lorsque vous réservez une prestation Club Med Collectivités ou Affinitaires (séjour(s) groupe(s)) ;
- lorsque vous participez à un jeu-concours ou tirage au sort ;
- lorsque vous complétez un questionnaire ou formulaire du Club Med, notamment sur un salon ou lors d'un événement ;
- lorsque que vous communiquez avec notre service commercial.

Ces informations peuvent par exemple contenir :

- vos nom(s) et prénom(s),
- votre civilité,
- l'adresse postale de votre société ou de votre structure,
- le type de demandeur et le nom de votre structure (association, club, société, groupe d'amis, etc.),
- les informations relatives à votre projet de séjour ou d'événement (dates, nombre de participants, destination ou Resort souhaité, description de votre projet),
- votre adresse e-mail,
- votre (vos) numéro(s) de téléphone.

Il en va de même pour l'ensemble des informations que vous nous communiquez relatives aux participants à une prestation Club Med Collectivités ou Affinitaires, dont vous vous engagez ici à obtenir leur accord préalable à communiquer leurs Données.

Vous pouvez choisir de ne pas nous communiquer certaines informations ; toutefois, cette décision risque de vous priver d'une partie des services et fonctionnalités que nous vous proposons. Les informations essentielles à la fourniture de nos services et fonctionnalités sont identifiées par un astérisque sur nos formulaires de collecte.

2.2 Les Données collectées automatiquement

Lors de votre navigation sur le Site, le Club Med est susceptible de collecter, dans le strict respect de la Législation en vigueur et de vos droits, des Données relatives :

- aux caractéristiques du système d'exploitation, du navigateur ou des appareils (ordinateur, tablette, smartphone) que vous utilisez pour accéder à nos services ;
- à votre localisation telle que votre adresse IP ;
- à votre parcours de navigation et à vos interactions avec le contenu du Site, tels que les pages visitées, les mots-clefs de recherche utilisés, la fréquence de vos visites sur le Site, les publicités sur lesquelles vous cliquez.

Outre les cookies et autres traceurs déposés sur le Site, le Club Med est susceptible d'utiliser des traceurs intégrés dans certains courriels marketing, à savoir des pixels de suivi (image invisible qui se charge à l'ouverture du courriel) et des liens de suivi de clics (liens contenant un identifiant propre à chaque destinataire).

Ces traceurs permettent au Club Med et à ses prestataires techniques de savoir si vous ouvrez nos courriels marketing, à quel moment vous les consultez et si vous cliquez sur les liens qu'ils contiennent, ainsi que d'obtenir certaines informations relatives au terminal utilisé pour les consulter. Ils sont mis en œuvre sur la base de votre consentement préalable, dans les conditions décrites à l'article 3.3.

3. COMMENT UTILISONS-NOUS LES DONNEES QUE NOUS COLLECTONS ?

Les Données de navigation sont notamment collectées à l'aide de cookies. Pour obtenir davantage d'informations concernant ces cookies, nous vous invitons à vous reporter à l'article 4.

3.1 Les Données provenant d'autres sources

Nous pouvons également collecter des Données via des tiers, lorsque vous utilisez le compte dont vous êtes titulaires auprès de ces tiers pour vous inscrire ou vous connecter à nos services. Lors de cette utilisation, vous êtes informés des Données que nous transmet le tiers concerné.

Nous utilisons, stockons et traitons vos Données afin de traiter vos demandes, gérer notre relation commerciale, optimiser nos services et nos outils pour créer et maintenir un environnement de confiance mieux sécurisé, ainsi que pour nous conformer à nos obligations légales comme nous le précisons ci-après.

3.2 Exécuter notre relation contractuelle

Nous utilisons vos Données pour permettre la gestion de votre projet Club Med Collectivités ou Affinitaires que vous avez réservé auprès du Club Med ainsi que les différentes prestations qui le composent (transport…).

Vos Données nous serviront notamment à gérer la relation commerciale (tel que l'établissement de devis, de contrats…), à percevoir les paiements et à vous informer via l'interlocuteur dédié désigné sur les modalités d'exécution du contrat qui nous lie (informations sur votre projet Club Med Collectivités ou Affinitaires, sur les éventuels retards de transport, proposition de services complémentaires, etc.).

Dans le cadre de notre activité, il est possible que nous ayons recours à des partenaires commerciaux qui ont pour mission de fournir certains services pour notre compte, notamment intermédiaires ou prestataires en matière de transport, gestion des inscriptions, …

Toutefois, ces partenaires commerciaux ne peuvent pas utiliser vos Données à d'autres fins que celles nécessaires à l'exécution des prestations que vous avez demandées. Ils sont enfin tenus de les traiter dans le strict respect de la Législation en vigueur.

3.3 Vous adresser nos actualités Club Med Collectivités et Affinitaires et contenus personnalisés

Si, au moment de remplir les formulaires (demande de devis/contact/inscription newsletter) pour la réalisation d'une prestation Club Med Collectivités ou Affinitaires, sur le Site ou postérieurement, vous avez coché la case ou rempli le formulaire qui vous permet de gérer vos préférences pour recevoir l'actualité Club Med Collectivités et Affinitaires (informations produits et offres promotionnelles) et des contenus personnalisés, alors nous sommes susceptibles d'utiliser vos Données pour vous communiquer, selon vos préférences (notamment par email, SMS ou téléphone):

- des informations relatives au Site ;
- des invitations à des événements Club Med Collectivités ou Affinitaires susceptibles de vous intéresser ;
- des informations sur nos offres en cours ;
- des informations sur les mises à jour de la présente Charte ou des mesures de sécurité.

Pour mesurer l'efficacité de ces communications et adapter nos contenus à vos centres d'intérêt, nous pouvons recourir à des pixels de suivi d'ouverture et à des liens de suivi de clics insérés dans nos courriels marketing, permettant de mesurer leur ouverture et les clics sur les liens qu'ils contiennent. Cette mesure est mise en œuvre sur la base de votre consentement préalable et peut être retirée à tout moment, aussi simplement qu'elle a été donnée, via le lien de désabonnement présent dans nos courriels ou en nous contactant selon les modalités décrites à l'article 8.4.

Vous pouvez, à tout moment, vous opposer aux communications commerciales du groupe Club Med (i) en cliquant sur le lien de désinscription ou en suivant la procédure

d'opposition indiquée sur ces communications, ou (ii) en nous contactant selon les modalités décrites à l'article 8.4 ci-après.

Nous sommes également susceptibles d'utiliser vos Données pour vous adresser des messages publicitaires susceptibles de vous intéresser sur les sites de tiers. Pour obtenir de plus amples informations à ce sujet, nous vous invitons à prendre connaissance des conditions relatives à l'utilisation de vos Données directement sur ces sites.

3.4 A des fins de profilage

Lorsque vous y avez consenti, nous pouvons traiter vos Données dans le cadre d'opérations de profilage.

Le profilage consiste en des opérations de traitements automatisés de vos Données qui ont pour objet d'analyser, d'anticiper et d'évaluer vos centres d'intérêts et préférences afin de vous adresser des contenus personnalisés et offres commerciales adaptés à vos besoins spécifiques.
Ces opérations de profilage peuvent notamment s'appuyer sur les données issues de vos interactions avec nos courriels marketing, telles que l'ouverture de nos courriels, les clics sur les liens qu'ils contiennent, l'heure de consultation et le terminal utilisé, collectées au moyen des pixels de suivi d'ouverture et des liens de suivi de clics décrits à l'article 2.2.

Club Med ne sera amené à partager vos Données avec des prestataires tiers que pour déterminer votre profil et vos préférences avec une précision accrue et ainsi vous envoyer des contenus Club Med plus pertinents. En aucun cas, Club Med ne communiquera vos Données à des partenaires commerciaux.

Vous pouvez, à tout moment, retirer votre consentement ou vous opposer à l'utilisation de vos Données à des fins de profilage en nous contactant par e-mail, par courrier postal ou par téléphone.

3.5 Optimiser le Site et nos services

Nous utilisons vos Données pour procéder à des études, des tests techniques (y compris une anonymisation de vos Données), des déduplications, qui nous permettent d'améliorer et d'optimiser le Site et de personnaliser nos outils et services. Par exemple, il s'agira de s'assurer que l'affichage de nos différents contenus est adapté au terminal que vous utilisez, ou de nous permettre d'héberger vos Données vers des serveurs encore plus sécurisés, etc.

3.6 Traiter vos réclamations

Lorsque vous contactez nos services (commercial, production…) par téléphone, par courrier ou par mail, nous utilisons vos Données (y compris les enregistrements de vos appels avec votre accord préalable) pour :

- vous répondre et apporter une solution à votre réclamation ;
- assurer et gérer le suivi de votre réclamation ;
- améliorer le service relation client.

3.7 Aux fins de statistiques internes et de sondages

Nous pouvons utiliser vos Données pour effectuer différentes études statistiques et/ou vous solliciter pour participer à nos propres sondages**.**

3.8 S'assurer du respect du droit et des décisions de justice

Vos Données peuvent être utilisées pour :

- répondre à une demande d'une autorité administrative ou judiciaire, d'un représentant de la loi, d'un auxiliaire de justice ou nous conformer à une décision de justice ;
- s'assurer du respect de nos conditions générales de vente et de la Charte ;
- protéger nos droits et/ou obtenir la réparation des dommages que nous pourrions subir ou en limiter les conséquences ;
- prévenir tout agissement contraire aux lois en vigueur, notamment dans le cadre de la prévention des risques de fraude.

3.9 Gérer votre participation à des tirages au sort

Lorsque vous participez à un jeu-concours ou à un tirage au sort, vous nous fournissez un certain nombre de Données. Elles sont indispensables à la prise en compte de votre participation, et le cas échéant, à la remise du lot.

Par ailleurs, avec votre consentement préalable et exprès, nous sommes susceptibles d'utiliser ces Données afin de vous adresser l'actualité Club Med Collectivités et Affinitaires (informations produits et offres promotionnelles du Club Med) et des contenus personnalisés.

4. QUELS COOKIES SONT UTILISES PAR LE CLUB MED ?

Le Club Med utilise des cookies et d'autres traceurs sur ses sites internet. Pour en savoir plus sur l'utilisation de ces cookies et pour les paramétrer, veuillez consulter notre charte relative aux traceurs depuis le lien « Cookies » présent en pied de page de nos sites.

5. PENDANT QUELLE DUREE CONSERVONS-NOUS VOS DONNEES ?

De manière générale, vos Données sont conservées uniquement le temps nécessaire à l'accomplissement des opérations pour lesquelles elles ont été collectées.

Voici les différentes durées de conservation des Données collectées par le Club Med :

- les Données relatives aux clients ayant souscrit un forfait-séjour sont conservées pendant une durée de 6 ans après la fin de la relation contractuelle avec le Club Med;
- les Données de navigation sont conservées pendant une durée maximum de 13 mois ;
- les Données issues des pixels de suivi et des liens de suivi de clics insérés dans nos courriels marketing sont conservées pendant une durée maximum de 13 mois à compter de leur collecte ;
- les Données relatives aux prospects sont conservées pendant une durée maximum de 3 ans à compter du dernier contact que vous avez initié avec le Club Med ;
- les informations permettant de prendre en compte les droits d'opposition des personnes concernées à recevoir de la prospection commerciale sont conservées pendant une durée maximum de 3 ans à compter de l'exercice de ce droit.

Nous pouvons également supprimer vos Données sur demande de votre part.

Toutefois, à l'issue des délais précités, en ce compris votre demande de suppression, vos Données pourront faire l'objet d'une conservation afin de satisfaire à nos obligations légales, comptables et fiscales (ex : obligation de conservation des factures pendant 10 ans conformément à l'article L.123-22 du Code de commerce) et/ou pendant le délai de prescription applicable et/ou en cas de procédure contentieuse pour la durée de ladite procédure.

6. QUELLES SONT LES CATEGORIES DE DESTINATAIRES DE VOS DONNEES ?

Nous pourrons partager vos Données avec différents tiers, et notamment :

- avec nos entités affiliées afin de vous fournir les services demandés ou agissant en tant que sous-traitant dans le respect de la Législation applicable ;
- nos partenaires commerciaux, nos fournisseurs et/ou sous-traitants qui traitent vos Données pour notre compte, selon nos instructions, pour les finalités détaillées à l'article 3 (notamment les compagnies de transport, autorités douanières, prestataires réceptifs, établissements financiers, sous-traitants techniques, etc.). Nous veillons tout particulièrement à ce que ces tiers présentent des garanties suffisantes pour assurer la protection et la sécurité de vos Données ;

- aux autorités françaises ou étrangères dûment habilitées, notamment dans le cadre d'une action judiciaire ou d'une demande de communication d'informations.

7. SUR QUELLES BASES JURIDIQUES VOS DONNEES SONT-ELLES TRAITEES ?

Conformément à la Législation en vigueur, pour traiter vos Données, nous nous appuyons sur différentes bases juridiques, et notamment :

- votre consentement préalable et exprès au traitement de vos Données pour l'une des finalités visées à l'article 3 ;
- l'exécution du contrat qui nous lie ;
- le besoin de nous conformer à une obligation légale ou de nous défendre dans l'hypothèse de poursuites judiciaires ;
- la réalisation de l'intérêt légitime que Club Med poursuit.

Le tableau ci-dessous précise la base juridique applicable à chacune des finalités décrites dans la présente Charte :

Finalité	**Base juridique**
Gestion de votre projet et exécution de la relation contractuelle (article 3.2)	Exécution du contrat qui nous lie
Envoi de nos actualités et de contenus personnalisés, y compris la mesure de l'ouverture des courriels et des clics au moyen de pixels de suivi et de liens de suivi de clics (articles 2.2 et 3.3)	Votre consentement préalable
Profilage (article 3.4)	Votre consentement préalable
Optimisation du Site et de nos services (article 3.5)	Intérêt légitime de Club Med à améliorer ses services et à sécuriser ses outils
Traitement de vos réclamations (article 3.6)	Intérêt légitime de Club Med à répondre à vos demandes et à améliorer la relation client ; votre consentement pour l'enregistrement des appels
Statistiques internes et sondages (article 3.7)	Intérêt légitime de Club Med à mesurer et à améliorer son activité
Respect du droit et des décisions de justice (article 3.8)	Obligation légale ; intérêt légitime de Club Med à défendre ses droits et à prévenir la fraude
Gestion de votre participation aux tirages au sort (article 3.9)	Exécution des règles du jeu-concours ; votre consentement pour les communications commerciales
Cookies et autres traceurs déposés sur nos sites (article 4)	Votre consentement préalable, sauf pour les traceurs strictement nécessaires au service que vous demandez

8. QUELS SONT VOS DROITS ?

8.1 Vos droits d'accès, de rectification, de suppression, de limitation et d'opposition

Vous êtes en mesure de nous demander d'accéder, de corriger, de mettre à jour, de limiter ou d'effacer les informations personnelles qui vous concernent.

Vous disposez également d'un droit d'opposition au traitement de vos Données.

Lorsque le traitement repose sur votre consentement (notamment pour l'envoi de communications commerciales personnalisées, le profilage et les pixels de suivi d'ouverture et de clics), vous pouvez retirer ce consentement à tout moment, sans que cela remette en cause la licéité du traitement effectué avant ce retrait.

8.2 Le droit à la portabilité de vos Données

Le droit à la portabilité vous offre la possibilité de récupérer une partie des Données qui vous concernent, à savoir :

- les Données que vous nous avez transmises directement telles que détaillées à l'article 2.1 ;
- les Données générées par vos activités sur le Site telles que détaillées à l'article 2.

Nous nous efforcerons de donner suite à votre demande dans un délai raisonnable et, en tout état de cause, dans les délais fixés par la Législation en vigueur.

8.3 Définir des directives sur le sort de vos Données

Vous disposez du droit de définir des directives générales ou particulières relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos Données post-mortem.

8.4 Contact

Pour exercer l'ensemble de ces droits, vous pouvez adresser un courrier postal à l'adresse suivante : Club Med Collectivités, 11 rue de Cambrai, 75957 Paris Cedex 19, France ou par mail via infogroupe@clubmed.com. En cas de doute raisonnable sur votre identité, nous pourrons vous demander de joindre à votre demande une copie de votre pièce d'identité.

À tout moment, si vous estimez que vos droits n'ont pas été respectés, vous disposez de la faculté de formuler une réclamation auprès du Délégué à la Protection des Données (DPO) du Club Med dont les coordonnées sont : Club Med - DPO – Club Med Collectivités, 11 rue de Cambrai, 75957 Paris Cedex 19, France ou par mail à dpo@clubmed.com.

Vous pouvez, à tout moment, porter une réclamation devant l'autorité de contrôle compétente (en France, la CNIL : www.cnil.fr).

9. VOS DONNEES FONT-ELLES L'OBJET D'UN TRANSFERT EN DEHORS DE L'UNION EUROPEENNE?

Nous pouvons transférer vos Données vers des pays qui se situent en dehors de l'Union Européenne pour les seules finalités décrites dans la présente Charte.

Pour chacun de ces transferts, nous veillons à ce que vos Données bénéficient d'un niveau de protection équivalent à celui offert en Europe.

Ces transferts peuvent s'effectuer à destination de pays reconnus comme assurant un niveau de protection adéquat des Données par la Commission européenne.

Dans l'hypothèse où les données sont transférées vers un pays qui n'offre pas un niveau de protection adéquate, le groupe Club Med et ses partenaires ou prestataires s'engagent à encadrer le transfert au moyen de garanties appropriées (telles que les clauses contractuelles types de la Commission européenne) que vous pouvez demander à l'adresse du DPO indiquée ci-dessus.

10. LA PROTECTION DE VOS DONNEES PAR LE CLUB MED

Le Club Med s'engage à garantir l'intégrité et la fiabilité des Données qui lui sont confiées notamment en prenant toutes les mesures physiques, organisationnelles et logistiques nécessaires afin d'empêcher toute altération ou destruction desdites Données notamment en assurant un accès sécurisé aux seules personnes autorisées à les traiter.

11. REVISION DE LA CHARTE

Le Club Med peut être amené à modifier cette Charte, notamment, si la Législation en vigueur évolue. Toute modification sera affichée sur cette page.

Version mise à jour en octobre 2026