

Informations relatives à la protection des données

Nous vous informons du traitement de vos données personnelles par nos soins ainsi que des droits dont vous disposez en vertu de la loi sur la protection des données dans le cadre de la médiation ou de l'organisation de prestations de voyage.

(État : 13 mai 2026)

1. Qui est responsable du traitement des données et à qui pouvez-vous vous adresser ?

Responsable du traitement des données : DERTOUR Suisse AG, Herostrasse 12, 8048 Zurich. Pour toute question relative à la protection des données, vous pouvez nous contacter à l'adresse courriel suivante : datenschutz@dertour.ch.

2. Quelles données et quelles sources utilisons-nous ?

Nous traitons les données que nous recevons dans le cadre de notre relation contractuelle avec vous et sur la base de votre consentement. Nous recevons ces données directement de votre part, par exemple lors de la réservation d'un voyage, par l'intermédiaire d'une agence de voyages ou dans le cadre d'une autre demande de service.

Si, en tant que personne effectuant la réservation du voyage, vous nous communiquez les données personnelles d'autres personnes (par ex. des compagnons de voyage), veuillez vous assurer que ces personnes y consentent, que vous êtes autorisé·e à transmettre ces données et qu'elles savent comment nous traitons leurs données ainsi que les droits dont elles disposent en vertu de la loi sur la protection des données.

Dans la mesure où cela est nécessaire ou si vous avez donné votre consentement, nous traitons les données suivantes :

- 1. Données d'identification/d'authentification (nom et prénom de toutes les personnes voyageant, numéro de dossier, nom d'utilisateur, mot de passe le cas échéant, données relatives à la carte d'identité ou au passeport telles que le numéro de la carte d'identité, le lieu et la date de délivrance, le lieu de naissance, la date d'expiration, la nationalité de toutes les personnes voyageant si nécessaire)
- 2. Données démographiques (âge et date de naissance de toutes les personnes voyageant)
- 3. Caractéristiques physiques (civilité et sexe de toutes les personnes voyageant, poids, taille)
- 4. Données de communication (adresse, adresse courriel, numéro de téléphone, correspondance écrite, correspondance par courriel)
- 5. Données de compte (numéro IBAN et numéro de carte de crédit masqués, ainsi que la date d'expiration)
- 6. Données relatives au voyage (type de voyage, prix du voyage, destination, date du voyage, durée du voyage, informations sur l'hôtel, type de chambre, informations sur le vol, informations sur les transferts, informations sur l'assurance, historique des voyages, autres prestations)

- 7. Données sensibles que vous avez fournies volontairement (aides à la mobilité, préférences alimentaires, grossesse, pour autant qu'elles aient été communiquées)
- 8. Données publicitaires et commerciales (historique de nos offres promotionnelles, taux de clics sur les newsletters, statut client, valeur client)
- 9. Préférences (vos préférences, vos évaluations concernant vos voyages, dans la mesure où ceux-ci ont été organisés par notre intermédiaire ou par nos soins)
- 10. Comportement (comportement sur nos sites web/applications, le cas échéant enregistrements d'appels au centre de service, localisation via l'adresse IP, activités dans le système en tant qu'utilisateur de nos systèmes)
- 11. Relations/lien familial (compagnons de voyage, enfants accompagnants, conjoint·e)
- 12. Données dans le cadre de réclamations et de situations de crise (numéro de dossier, prénom et nom de famille de toutes les personnes voyageant, date de naissance de toutes les personnes voyageant, données relatives à l'hôtel, données relatives au vol, données relatives au transfert, numéro de téléphone, date du voyage, durée du voyage, restrictions de mobilité, grossesse, informations sur votre sexualité, données de communication, données de paiement)
- 13. Solvabilité

3. Sur quelle base juridique et à quelles fins vos données sont-elles utilisées ?

3.1 Nécessaire à l'exécution de mesures précontractuelles prises à la suite de votre demande ou à l'exécution d'obligations contractuelles vous concernant (art. 31, al. 2, let. a, LPD)

Nous traitons vos données visées aux points 1 à 7, 11, 12 et 13 afin d'établir des devis et/ou d'exécuter les contrats que nous avons conclus avec vous, c'est-à-dire notamment pour l'organisation, la mise en place et la réalisation de prestations de voyage, y compris la gestion des réclamations et des crises (contrat d'organisation/de voyage), ainsi que la gestion des créances par nos soins ou par des tiers autorisés. Les autres fins sont les suivantes :

- Pour la mise à disposition de portails clients/applications (contrat d'utilisation) : civilité, prénom, nom, adresse courriel, numéro de dossier, dates de voyage, compagnons de voyage, activités dans le système en tant qu'utilisateur du système
 - Pour la mise à disposition de moyens de nous contacter (par ex. formulaire de contact, prise de rendez-vous pour un conseil) (contrat d'intermédiation/de voyage), civilité, prénom, nom, adresse courriel, dates de voyage, le cas échéant adresse ou numéro de dossier
- Pour participer à des jeux-concours, des concours ou des opérations similaires (contrat de jeu-concours) :
- Nous vous offrons de temps à autre la possibilité de participer à des jeux-concours, des concours ou des opérations similaires.

Pour le bon déroulement de ces actions, des données personnelles telles que la civilité, le prénom, le nom, l'adresse, l'adresse courriel et les communications peuvent être traitées. Toutes les données personnelles fournies dans le cadre d'une telle action sont utilisées exclusivement pour le bon déroulement de celle-ci, par ex. pour la détermination des gagnants, la notification des gagnants ou l'envoi du prix. Les données sont supprimées à l'issue de l'action, une fois que les délais de conservation prioritaires ont expiré. La base juridique pour le déroulement de l'action est l'art. 31, al. 2, let. a, LPD (contrat de jeu-concours).

- Participation à des événements (contrat de participation), civilité, prénom, nom, adresse courriel, le cas échéant adresse postale ou numéro de dossier
- Demande de catalogues, civilité, prénom, nom, adresse postale

3.2 Conformément aux dispositions légales (art. 31, al. 1, LPD)

Nous sommes soumis à diverses obligations légales et exigences réglementaires. Afin de respecter la garantie légale, les obligations fiscales et administratives en matière de contrôle et de déclaration, l'évaluation et la gestion des risques, les obligations de conservation prévues par la législation fiscale, ainsi que les obligations de rendre compte découlant de la DSG, vos données (1 à 12) sont traitées par nos soins ou par des tiers autorisés.

3.3 Traitement de données visant à protéger des intérêts vitaux (art. 31, al. 2, let. a, LPD)

Afin de protéger vos intérêts vitaux ou ceux d'une autre personne physique, par exemple pour pouvoir fournir une liste d'évacuation aux services d'urgence en cas de situation d'urgence, vos données (1 à 7, 11, 12) peuvent être traitées par nous-mêmes ou par des tiers autorisés.

3.4 Pour la sauvegarde d'intérêts prépondérants et légitimes liés à la conclusion d'un contrat (art. 31, al. 2, let. a, LPD)

Dans le cadre d'une mise en balance des intérêts, afin de préserver nos intérêts légitimes prépondérants ainsi que ceux de tiers, vos données peuvent être traitées par nous-mêmes ou par des tiers autorisés. Cela s'effectue aux fins suivantes :

- Fonctionnement, disponibilité et sécurité des activités commerciales (par exemple, informatique, autres services), nom, prénom, adresse e-mail, nom d'utilisateur, mot de passe, activités dans le système
- Développement des services, des prestations de voyage et des produits complémentaires, ainsi que gestion de la distribution (par ex. gestion de la qualité), nom, prénom, adresses courriel, avis, statut client
- Publicité, études de marché et sondages d'opinion, acquisition de nouveaux clients, nom, prénom, adresse courriel, dates de voyage, données publicitaires et commerciales
- Faire valoir, exercer ou défendre des droits - l'intérêt légitime est notamment présent lors de la conclusion de transactions présentant un risque de perte financière, (1-7, 11, 12, 13)
- Prévention et détection d'infractions pénales (par ex. fraude) - l'intérêt légitime est notamment présent lors de la conclusion de transactions présentant un risque de perte financière), (1-7, 11, 12, 13)

- Traitement des demandes et communication des informations nécessaires (par ex. formulaire de contact), (1-7, 11, 12)
- Lors de l'inscription à la newsletter, nous demandons également la civilité, le prénom et le nom de famille, en vertu de notre intérêt légitime prépondérant, afin de pouvoir associer votre inscription à la newsletter à votre compte client
- Afin de prévenir les défaillances de paiement dans le cadre d'opérations à risque, nous procédons à une vérification de votre solvabilité (art. 31, al. 2, let. c, LPD)

Notre intérêt pour chaque traitement découle des finalités correspondantes (réalisation de bénéfices, prévention des risques juridiques, faire valoir, exercer ou défendre des droits, assurer le bon fonctionnement et la sécurité de nos activités, accomplir efficacement nos tâches, optimiser les processus, se prémunir contre le risque de défaillance financière).

Dans la mesure où la finalité concrète le permet, nous traitons vos données sous forme pseudonymisée.

3.4.1 Traitement des données à des fins de publicité directe (art. 31, al. 2, let. a, LPD)

Nous traitons vos données à des fins de publicité directe, afin de vous envoyer des courriels adaptés à vos voyages et contenant des informations et des offres relatives aux produits de voyage. Ce traitement s'appuie sur le profilage décrit à la section 10. Le traitement des données s'effectue sur la base de l'art. 31, al. 2, let. a, LPD en relation avec l'art. 3, al. 1, let. o, LCD et dans le but de vous informer sur les nouveaux produits et services. Vous disposez à tout moment d'un droit d'opposition à ce traitement conformément à l'art. 32, al. 2, let. c, LPD, dont l'exercice entraîne la cessation du traitement à des fins de publicité directe. Vos données seront bloquées à des fins publicitaires. Vos données seront supprimées lorsque les délais de conservation prioritaires auront expiré. Vous pouvez à tout moment vous désabonner des courriels destinés aux clients existants, avec effet pour l'avenir. Cela est possible en nous contactant directement à l'adresse datenschutz@dertour.ch ou via le lien figurant dans les courriels destinés aux clients existants, sans que cela n'entraîne de frais.

3.5 Sur la base de votre consentement (art. 31, al. 1, LPD)

Si vous nous avez donné votre consentement au traitement de vos données à caractère personnel, ce qui peut également résulter d'une action de votre part, sauf dans les cas visés à l'article 6, point 7, de la LPD (en cas de données sensibles ou de profilage à haut risque), ce consentement constitue le fondement juridique du traitement qui y est mentionné. En particulier, vous avez éventuellement consenti à recevoir des communications publicitaires par courriel, courrier postal, téléphone ou service de messagerie. Vous pouvez révoquer vos consentements à tout moment avec effet pour l'avenir. Pour ce faire, veuillez vous adresser à notre adresse de contact. La révocation ne s'applique qu'aux traitements futurs, et non à ceux déjà effectués.

Des consentements distincts peuvent être donnés pour les prestations suivantes :

3.5.1 Envoi de newsletters par courriel

Vous avez la possibilité de vous inscrire à notre newsletter sur certaines de nos pages web. La newsletter contient des offres actuelles sur les services de voyage, des promotions intéressantes, des jeux-concours ainsi que des sondages (tels que des idées pour votre prochain voyage, du matériel de voyage/de la littérature, des attractions ou des services financiers). Si vous vous abonnez à la newsletter, nous traitons les données énumérées ci-dessous. Nous ne traitons ces données que dans la mesure où elles nous sont effectivement communiquées.

- Les données que vous nous communiquez lors de votre inscription à la newsletter (adresse courriel, civilité, prénom, nom, date de naissance le cas échéant, préférences en matière de contenu)
- Les données permettant de prouver votre consentement à la réception de la newsletter (adresse IP, horodatage du consentement)
- Données relatives à l'utilisation de la newsletter (ouvertures, clics sur les liens contenus, accessibilité de l'adresse courriel, données relatives à l'appareil utilisé)
- Les données générées lors de l'utilisation de notre site web (par exemple, identifiants, pages consultées, réservation d'un service, abandon du panier). Vous pouvez à tout moment vous désabonner de la newsletter avec effet pour l'avenir. Pour ce faire, vous pouvez nous contacter directement ou utiliser le lien « Se désabonner de la newsletter » figurant dans chaque newsletter ou, le cas échéant, via le lien contenu dans le courriel envoyé aux clients existants, sans que cela n'entraîne de frais. Une fois désabonné, vos données ne seront plus utilisées à des fins publicitaires. Vos données seront supprimées à l'expiration des délais de conservation obligatoires.

3.5.2 Préférences (par exemple, vos préférences, vos évaluations concernant vos voyages, dans la mesure où ceux-ci ont été organisés par notre intermédiaire ou par nos soins)

3.5.3 Envoi de matériel publicitaire par courrier postal : civilité, prénom, nom, adresse

3.5.4 Publicité par recommandation par courriel, civilité, prénom, nom, adresse courriel, code

3.5.5 Le cas échéant, enregistrement temporaire des conversations lors d'un appel à notre centre de service

3.5.6 Données facultatives lors de la réservation et dans d'autres formulaires (inscriptions à la newsletter, formulaires de contact, demandes de catalogue, participations à des jeux-concours, inscriptions à des événements) que vous fournissez de manière facultative et volontaire, telles que la civilité, le numéro de téléphone ou la date de naissance

4. Qui reçoit mes données ?

La transmission de vos données personnelles n'a lieu que dans le respect des dispositions de la LPD et uniquement dans la mesure où un motif légitime le justifie. Vos données ne sont communiquées qu'aux services qui en ont besoin pour remplir nos obligations contractuelles et légales ou pour accomplir leurs tâches respectives, par exemple :

- Les services chargés de l'organisation du voyage ou du traitement de votre demande, tant au sein de l'entreprise qu'à l'extérieur (centre de services, service clientèle, gestion de la protection des données, comptabilité, conseil juridique interne et externe, conformité)
 - Prestataires d'impression et d'expédition (impression et envoi de factures/confirmations de voyage/documents de voyage)
 - Agence locale (guides touristiques, réservations d'hôtel, transferts et éventuellement excursions)
 - Prestataires de transport (compagnies aériennes, ferroviaires et d'autocars)
 - Exploitants d'hébergements (chaînes hôtelières)
 - Assureurs
 - Prestataires de services de paiement
 - Prestataires de services de gestion des créances
 - Prestataires de services de vérification de solvabilité
 - Prestataires d'autres services facturés
- Partenaires chargés de la publicité, des études de marché et des sondages d'opinion, ainsi que de l'acquisition de nouveaux clients
- Organismes publics (autorités financières et fiscales, ambassades du pays de destination) en cas d'obligation légale ou administrative (par ex. obligations de conservation, obtention de visas)
- Autres organismes pour lesquels vous nous avez donné votre consentement au traitement des données

5. Combien de temps mes données personnelles sont-elles conservées ?

Si nécessaire, nous traitons vos données à caractère personnel pendant toute la durée de notre relation commerciale, ce qui inclut la prise de contact, l'exécution des prestations contractuelles et le règlement d'un contrat. Par ailleurs, nous conservons vos données en raison de notre intérêt légitime prépondérant à faire valoir, exercer ou défendre des droits. De plus, nous sommes soumis à diverses obligations de conservation et de documentation découlant de la législation financière et fiscale.

Conservation pendant 10 ans

Conformément à l'art. 31, al. 1, LPD en relation avec les art. 958 s. CO :

Nous sommes tenus de conserver tous les documents constituant des pièces comptables pendant 10 ans à compter du 31 décembre de l'exercice.

Sont considérés comme pièces comptables tous les documents écrits, sur papier ou sous forme électronique ou similaire, qui sont nécessaires pour retracer l'opération ou les faits à l'origine d'une écriture comptable.

Conformément à l'art. 31, al. 1 et 2, let. a, de la LPD, en liaison avec les art. 127, 130 et 132 du CO : nous sommes en droit de conserver tous les documents relatifs au contrat jusqu'à l'expiration du délai de prescription légal des créances éventuelles, à compter du jour suivant la fin du contrat, afin de constater, d'exercer ou de faire valoir des droits.

Conservation pendant 3 ans

En l'absence d'obligations légales de conservation, nous conservons les données conformément à l'art. 31, al. 1 et 2, let. A de la LPD, en liaison avec les art. 60 et 128a du CO, à compter de la date de clôture d'une opération, c'est-à-dire de la fin d'un processus jusqu'à l'expiration du délai de prescription légal des éventuelles demandes de dommages-intérêts, afin de permettre la constatation, l'exercice ou la mise en œuvre de droits.

Conservation pendant 1 an

Données de journalisation

6. Mes données seront-elles transmises à l'étranger ?

Nous transmettons vos données à des destinataires à l'étranger conformément aux dispositions de l'article 16, paragraphe 1, de la LPD :

- Lorsque le Conseil fédéral a constaté que la législation de l'État concerné ou de l'organe international garantit une protection adéquate
- En l'absence de décision du Conseil fédéral au sens de l'al. 1, les données personnelles peuvent être communiquées à l'étranger si une protection appropriée est garantie conformément à l'art. 16, al. 2, LPD et à l'art. 17, al. 1, LPD :
- Des clauses types de protection des données que le PFPDT a préalablement approuvées, établies ou reconnues
La personne concernée a expressément consenti à cette communication
La communication est directement liée à la conclusion ou à l'exécution d'un contrat :
Entre le responsable du traitement et la personne concernée ; ou
Entre le responsable du traitement et son partenaire contractuel, dans l'intérêt de la personne concernée.
- La communication est nécessaire à la constatation, à l'exercice ou à la défense d'un droit devant un tribunal ou une autre autorité étrangère compétente.
- La communication est nécessaire pour protéger la vie ou l'intégrité physique de la personne concernée ou d'un tiers, et il n'est pas possible d'obtenir le consentement de la personne concernée dans un délai raisonnable.

Vous pouvez obtenir des informations et des copies à ce sujet en contactant la personne indiquée.

7. Ai-je des droits particuliers concernant le traitement de mes données ?

Sous réserve des conditions légales applicables, vous disposez d'un droit d'accès (art. 25, compte tenu des restrictions prévues à l'art. 26 de la LPD), d'un droit de rectification, d'un droit à l'effacement ainsi que d'un droit à la limitation du traitement, pour autant que l'effacement ou la limitation ne se heurtent pas à des intérêts prépondérants du responsable du traitement ou d'un tiers ou ne soient pas interdits par la loi, ainsi que d'un droit à la portabilité des données (art. 28 LPD).

Vous avez en outre le droit, pour des raisons liées à votre situation particulière, de vous opposer à tout moment au traitement des données vous concernant effectué en vertu de l'art. 31, al. 2, de la LPD. Cela vaut également pour le profilage fondé sur cette disposition. En cas d'opposition justifiée, nous cesserons de traiter vos données personnelles à ces fins. Vous pouvez faire valoir vos droits en nous contactant à notre adresse de contact, sans formalités particulières.

Vous disposez en outre d'un droit de recours auprès d'une autorité de contrôle de la protection des données.

Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence
Feldeggweg 1
3005 Berne

<https://www.edoeb.admin.ch/fr>

8. Suis-je tenu de fournir mes données ?

Dans le cadre de notre relation commerciale, vous n'êtes tenu de fournir que les données à caractère personnel qui sont nécessaires à l'établissement, à l'exécution et à la résiliation d'une relation commerciale, ou dont la collecte nous est imposée par la loi. Sans ces données, nous serons généralement contraints de refuser la conclusion du contrat ou l'exécution de la commande, ou ne pourrions plus exécuter un contrat existant et devrions, le cas échéant, y mettre fin. Ces données doivent obligatoirement être fournies et sont signalées comme telles.

9. Existe-t-il une prise de décision automatisée dans des cas particuliers ?

Zur Begründung und Durchführung der Geschäftsbeziehung nutzen wir grundsätzlich keine automatisierte Entscheidungsfindung gemäß Art. 21 DSGVO. Sollten wir diese Verfahren in Einzelfällen einsetzen, werden Sie hierüber gesondert informiert, sofern dies gesetzlich vorgegeben ist.

10. Mes données sont-elles utilisées d'une manière ou d'une autre à des fins de profilage ?

Si vous avez réservé un voyage par notre intermédiaire, nous traitons vos données de manière partiellement automatisée afin d'évaluer votre intérêt potentiel pour certains produits, offres et services (« profilage » au sens de l'art. 5, let. f, de la LPD). Cette analyse s'appuie sur des méthodes statistiques et d'étude de marché, en tenant compte des voyages que vous avez réservés jusqu'à présent et de vos habitudes de réservation. À cet effet, nous prenons en compte l'historique de vos réservations chez nous, ainsi que les caractéristiques de ces réservations, des voyages, des produits et des prestations réservés. En règle générale, nous utilisons une sélection des caractéristiques mentionnées en leur attribuant une pondération égale, mais elles peuvent également être prises en compte dans leur ensemble sans pondération prédéfinie.

Nous utilisons les résultats de ces analyses pour réaliser des études de marché et des sondages d'opinion, pour nous adresser à nos clients de manière ciblée et adaptée à leurs besoins, ainsi que pour acquérir de nouveaux clients. Cette forme d'utilisation des données repose sur le motif justifiant prévu à l'art. 31, al. 2, let. a, LPD, en raison de l'intérêt légitime prépondérant que présentent le marketing

direct, les études de marché et d'opinion ainsi que l'acquisition de nouveaux clients dans le cadre du contrat.

Afin d'évaluer le risque potentiel de défaut de paiement, nous établissons, à partir des informations dont nous disposons concernant les comportements frauduleux et des informations accessibles au public, une estimation de la probabilité de défaut de paiement dans le cadre de la réservation effectuée.

Pour ce calcul de probabilité de risque, les coordonnées, les coordonnées bancaires et la date de naissance sont analysées en leur accordant la même pondération.

Ces résultats nous aident à prendre des décisions personnalisées afin de prévenir les pertes liées à la fraude et d'assurer le suivi des recours juridiques.

Ce traitement de données est fondé sur le motif légal prévu à l'article 31, paragraphe 1, lettre a), de la LPD, en raison de l'intérêt légitime prépondérant à prévenir les dommages liés à la fraude et à faire valoir des droits.

11. Coordonnées de la personne chargée de la protection des données

Pour toute question relative à la protection des données, veuillez contacter

DERTOOUR Suisse AG
Responsable de la protection des données
Herostrasse 12
8048 Zurich
Courriel : datenschutz@dertour.ch