

Politique des données personnelles

(Mise à jour au 06/02/2023)

Destination Biarritz vous propose via son Site internet accessible à l'adresse <http://tourisme.biarritz.fr> un Service d'information, de documentation, de contact, de vente de billets de spectacles, de vente d'activités et loisirs liés à la ville de Biarritz et à la côte basque ainsi qu'un Service de réservation d'hébergements de tout type (ci-après le « Site »).

Dans le cadre de votre utilisation du Site en tant que Client, Utilisateur ou Visiteur, Destination Biarritz est amené à collecter et à traiter certaines de vos Données Personnelles. Dans l'objectif d'assurer sa conformité à la réglementation européenne, et de préserver votre vie privée, Destination Biarritz a mis en place les mesures nécessaires afin de protéger vos Données Personnelles et ne recueillir que celles strictement nécessaires à la finalité pour laquelle elles sont collectées.

La présente Politique des Données Personnelles (ci-après la « politique ») a pour objectif de vous informer sur :

- L'identité et les coordonnées du responsable de traitements de vos Données Personnelles
- La nature des données et le moment de leur collecte
- La finalité et la base juridique du traitement afin que ne soient demandées que les informations nécessaires
- Le ou les destinataires des Données recueillies afin d'assurer la sécurité de vos Données Personnelles
- La durée de conservation de vos Données afin que vos droits soient respectés et vos Données sécurisées
- L'ensemble des droits dont vous disposez en ce qui concerne les Données transmises

1. Identité et coordonnées du responsable de traitement

La présente Politique engage l'Etablissement public industriel et commercial Destination Biarritz situé au 1 square d'Ixelles, 64200, Biarritz.

Vous pouvez adresser toute question, demande d'informations ou réclamation à Destination Biarritz, ou en cas d'insatisfaction, à la CNIL selon les modalités définies à l'article « 5. Vos droits ».

2. Nature des Données collectées et moment de la collecte

Destination Biarritz collecte d'abord directement des données auprès de vous :

Il s'agit en majorité des données d'identification qui permettent à Destination Biarritz de savoir qui vous êtes afin d'assurer la relation commerciale ou informative qu'il entretient avec vous :

- Pour tout achat effectué sur le site : civilité, nom, prénom, adresse email, mot de passe, date de naissance, numéro de téléphone fixe et/ou mobile, adresse postale, coordonnées bancaires. Si un achat a déjà été effectué, les données sont conservées pour que la personne concernée puisse retrouver son compte sans avoir besoin de renseigner à nouveau ses Données.
- Lors de l'inscription à la newsletter, sont collectés : civilité, nom, prénom, adresse email, date de naissance, numéro de téléphone fixe et/ou mobile, adresse postale, centres d'intérêts à choisir parmi une liste prédéfinie.
- Concernant les offres d'hébergement : les mêmes informations sont demandées que pour tout autre achat, ainsi que les dates d'arrivée et de départ, le nombre d'adultes, d'enfants et le cas échéant la qualité d'étudiant

- Lorsque vous contactez Destination Biarritz via le formulaire de contact présent sur le site, sont collectés : civilité, nom, prénom, adresse email, date de naissance, numéro de téléphone fixe et/ou mobile, adresse postale, centres d'intérêts à choisir parmi une liste prédéfinie
- Lorsque vous contactez Destination Biarritz via le formulaire de contact, Destination Biarritz utilise, le cas échéant, les informations que vous avez déjà renseignées sur le site pour vous fournir un Service personnalisé.

De manière générale, le défaut de renseignement des champs identifiés par un astérisque (*) vous empêche de bénéficier de tout ou partie des Services et fonctionnalités du site et vos demandes pourraient ne pas être prises en compte.

Les autres champs sont facultatifs et ont pour objet d'améliorer la qualité des Services qui vont être proposés sur le site et leur personnalisation.

Biarritz tourisme collecte également automatiquement des données pour l'utilisation des Services :

- Des données techniques visant à mesurer l'audience du site et sa fréquentation via l'outil Google Analytics, mis à jour au regard du RGPD.
- Des données recueillies à l'aide de cookies :

Lors de chacune de vos visites sur nos sites et applications, nous recueillons des informations relatives à votre connexion et à votre navigation. Différentes technologies peuvent être mises en œuvre pour recueillir ces données. La principale est le cookie. Vous trouverez de plus amples informations sur les cookies sur les sites suivants :

www.cnil.fr, www.allaboutcookies.org, www.aboutcookies.org.

Les cookies déposés par Destination Biarritz sous réserve de vos choix nous donnent accès notamment aux informations suivantes :

- Identifiants de l'équipement que vous utilisez (adresse IP de votre ordinateur, identifiant Android, identifiant Apple, etc.),
- Type de système d'exploitation utilisé par votre terminal (Microsoft Windows, Apple Os, Linux, Unix, BeOS, etc.),
- Type et version du logiciel de navigation utilisé par votre terminal (Microsoft Internet Explorer, Apple Safari, Mozilla Firefox, Google Chrome, etc.),
- Dates et heures de connexion à nos services,
- Adresse de la page Internet de provenance (« referrer »),
- Données de navigation sur nos services, contenus visionnés.

3. Finalité et base juridique de la collecte et de l'utilisation des Données

Destination Biarritz peut être amené à traiter vos Données Personnelles. Le fondement juridique de la collecte et du traitement ces Données Personnelles repose sur l'article 6 (1) du RGPD et plus précisément :

- Sur la base de l'exécution d'un contrat : cela concerne essentiellement sa gestion, celle des commandes, des livraisons, des factures, de la comptabilité et en particulier de la gestion des comptes Clients et du suivi de la relation, le traitement des opérations relatives à la gestion Clients, les opérations de prospection, la sélection de personnes pour réaliser des actions de fidélisation, de prospection, de sondage, de test de produit et de promotion, élaboration de statistiques commerciales et développement de la connaissance Client.
- Sur la base de votre consentement en ce qui concerne les diverses informations que nous pouvons vous envoyer.

- Pour vous faire bénéficier de promotions et recommandations provenant de Destination Biarritz ou de ses partenaires,
 - pour vous faire parvenir la newsletter à l'adresse email communiquée,
 - pour gérer votre dossier et toute demande modificative le concernant,
 - pour la gestion et l'administration du site internet.
 - pour vous envoyer les informations que vous avez sollicitées
- Sur la base d'une obligation légale en ce qui concerne :
 - la gestion et l'administration du site vise la gestion des réponses à vos demandes via le formulaire de contact,
 - le traitement de vos demandes d'exercice de droits (accès, rectification, opposition, effacement, limitation, portabilité de vos Données),
 - la gestion de votre commande en ligne (passation de commande, historique, suivi).
- Sur la base de l'intérêt légitime de Destination Biarritz qui peuvent être :
 - de vous faire bénéficier de promotions et recommandations personnalisées provenant - de Biarritz tourisme ou de ses partenaires,
 - de vous faire parvenir la Newsletter de Destination Biarritz à l'adresse email que vous avez communiquée
 - de gérer vos demandes d'information et vos avis en ligne afin notamment d'améliorer votre expérience d'Utilisateur,
 - la mise en place et l'amélioration des outils de vente à distance et l'amélioration constante de votre expérience d'achat,
 - la gestion et l'administration du Site.

Vos Données Personnelles sont collectées pour répondre strictement à la finalité assignée au traitement. Il peut s'agir :

- De la gestion et l'administration du Site
- De la gestion des réponses à vos demandes via la rubrique « Contacts »
- De la gestion des avis que vous communiquez à Destination Biarritz
- De l'envoi des informations que vous avez sollicitées
- Du traitement de vos demandes d'exercice de droits (accès, rectification, opposition, effacement, limitation, portabilité, directives sur les Données Personnelles après le décès)
- De vous permettre de bénéficier des Services définis dans les Conditions Générales de Vente
- De la passation, le suivi d'une commande et l'historique des achats
- De l'envoi de prospection commerciale si vous y avez consenti
- De l'envoi de la Newsletter de Destination Biarritz si vous y êtes inscrit.
- De l'analyse des Données de connexion et de navigation à des fins de publicité ciblée sur les Services du Site
- De la gestion des cookies
- De la conduite d'enquêtes ou d'analyses dans le cadre d'opérations commerciales mises en place par Biarritz tourisme, ses filiales, son réseau commercial et d'affiliés et/ou toute société offrant un Service pour le compte de Destination Biarritz.

4. Exactitude des Données

Vous déclarez, en tant qu'Utilisateur du Site ou Client de Destination Biarritz, être informé(e) de l'importance de l'exactitude des Données Personnelles vous concernant et que vous renseignez au travers du Site ou dans le cadre de ses échanges avec Destination Biarritz.

Aussi vous engagez-vous à ne renseigner que des Données Personnelles exactes lors de vos échanges, de la contractualisation avec Biarritz tourisme des demandes de Service et pendant toute la durée de l'utilisation du Site et à les mettre à jour immédiatement si une ou plusieurs de ces Données Personnelles venaient à changer au cours de ladite durée d'utilisation du Site ou du Contrat vous liant avec Destination Biarritz.

A ce titre vous pouvez faire une demande d'accès et de rectification, ainsi que d'opposition telle que prévue à l'article « 5. Vos droits » de la présente Politique des Données Personnelles.

5. Vos droits

Conformément aux dispositions des articles 15 à 21 du Règlement Européen sur la protection des Données à caractère personnel et 38 à 40 de la Loi Informatique et Libertés, vous disposez, en tant que personne concernée par un traitement de Données Personnelles, d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de limitation sur vos Données Personnelles qui sont traitées par Destination Biarritz.

Vous pouvez d'autre part retirer à tout moment votre consentement au traitement de vos Données, exercer votre droit d'accès, de rectification, d'opposition et d'effacement de vos Données Personnelles en joignant une copie de votre pièce d'identité à votre demande à cette adresse :

dpo.bt@biarritz.fr

Vous pouvez également utiliser cette adresse en ce qui concerne votre droit de définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos Données Personnelles après votre décès, ou pour toute demande de renseignement sur le traitement de vos Données Personnelles.

Nous vous répondrons dans un délai de deux (2) mois maximum

Nous vous rappelons qu'il vous est possible de vous désinscrire de la newsletter à tout moment en cliquant sur le lien situé en bas de chaque email que vous recevrez de notre part.

Enfin, Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits sur vos Données ne sont pas respectés, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la CNIL selon les modalités indiquées sur son site (<https://www.cnil.fr>).

6. Durée de conservation des Données collectées

Les Données Personnelles collectées sont conservées pour la durée nécessaire à la réalisation des finalités telles que décrites à l'article «3 ». Finalité et base juridique de la collecte et de l'utilisation des Données », augmentée de la durée des prescriptions légales.

Ainsi, les Données :

- De connexion sont conservées pendant la durée légale maximum d'un (1) an à compter de la date de la connexion concernée ;
- Relatives aux Clients sont conservées pendant la durée des relations contractuelles, augmentée de 3 ans à des fins d'animation et de prospection ;
- Relatives aux prospects sont conservées pendant une durée de 3 ans à compter du dernier contact entrant avec Destination Biarritz.
- Relatives aux documents et pièces comptables sont conservés 10 ans, à titre de preuve comptable
- Relatives aux transactions effectuées et moyens de paiement utilisés pour une durée d'un an à compter de la date d'émission de la facture ou du paiement, à condition que vous ayez indiqué vouloir que Destination Biarritz se souvienne de vous

Les Données Personnelles collectées sont supprimées suite à la survenance d'un des évènements suivants (et sous réserve du respect des prescriptions légales applicables) :

- L'arrivée du terme de la durée de conservation ;
- L'exercice du droit d'effacement conformément à la Loi Informatique et Libertés et aux modalités précisées au paragraphe « 5. Vos droits » de la présente Politique des Données Personnelles ;
- L'arrêt de la mise à disposition du Site par Destination Biarritz pour quelque raison que ce soit sauf directive particulière adressée par vous (sous réserve que cette directive particulière soit raisonnable et réalisable par Biarritz tourisme), Destination Biarritz supprimera toutes vos Données Personnelles, en cas de décès, à l'issue de la durée de conservation applicable et des prescriptions applicables, sur demande d'un ayant droit et sur justificatifs de sa qualité d'ayant droit et de votre décès.

Ces demandes peuvent être transmises en suivant les démarches indiquées à l'article « 5. Vos droits. ».

7. Destinataires des Données collectées

Les Données Personnelles collectées par Destination Biarritz, conformément aux finalités décrites à l'article "3. Finalité et base juridique de la collecte et de l'utilisation des Données », à la bonne conduite des relations commerciales, informationnelles ou commerciales et au bon fonctionnement du site sont transmises à :

- La direction générale
- Au responsable en charge de l'accueil, de la billetterie et de la presse et les salariés employés dans cette branche ayant besoin de ces informations
- Au directeur commercial et marketing et les salariés employés dans cette branche ayant besoin de ces informations
- A la comptabilité

A des tiers, afin d'assurer le fonctionnement du Site et la réalisation des finalités telles que décrites à l'article « 3. Finalité et base juridique de la collecte et de l'utilisation des données », à savoir précisément les prestataires en charge de :

- L'hébergement, la sauvegarde et le traitement des informations recueillies dans les logiciels prévus à cet effet (Place de Marché Elloha, Sirtaqui pour les informations, EBMS pour la location des salles de spectacle, Sirius pour la billetterie)
- L'envoi des emails de prospection, d'invitation à s'inscrire et tout autre email d'information à votre destination.

Si vous ne souhaitez pas que vos Données Personnelles soient transmises, il vous est possible d'exercer les droits évoqués à l'article « 5. Vos droits » dans les conditions décrites.

Vous acceptez que Destination Biarritz pourra également être obligé de divulguer toute information vous concernant afin de se conformer à la Règlementation Applicable, ou pour répondre à toute demande judiciaire ou administrative.

8. Sécurité des Données Personnelles

Biarritz tourisme met en œuvre les mesures techniques et d'organisation appropriées afin de protéger vos Données Personnelles contre la destruction accidentelle ou illicite, la perte accidentelle, l'altération, la diffusion ou l'accès non autorisé à ces Données.

Cependant, Destination Biarritz ne maîtrise pas tous les risques liés au fonctionnement d'Internet et attire votre attention sur l'existence d'éventuels risques inhérents à son fonctionnement.

Destination Biarritz contrôle également la façon dont ses prestataires traitent vos Données personnelles, de manière à ce que ces derniers présentent les garanties suffisantes quant à la mise en œuvre des mesures appropriées de sécurité des Données.

Dans le cas où vous identifieriez une faille de sécurité affectant le Site, vous vous engagez à communiquer à Destination Biarritz les informations pertinentes sur cette faille, de manière confidentielle.

9. Modifications de la politique

La présente Politique des Données Personnelles est susceptible de faire l'objet de mises à jour de la part de Destination Biarritz qui seront diffusées en ligne. La Politique des Données Personnelles précédente sera alors remplacée de plein droit par la nouvelle version qui vous sera rendue immédiatement opposable. L'utilisation du Site est soumise à la Politique des Données Personnelles en vigueur au moment de l'utilisation.

Afin de rester informé de ces éventuelles modifications et mises à jour, il vous est recommandé de consulter régulièrement la Politique des Données Personnelles.

10. Responsabilité

Vous vous engagez à prendre connaissance des Conditions Générales de Vente du Site (ci-après les « CGV ») et des autres documents contractuels conclus avec Destination Biarritz dans le cadre de l'utilisation du Site et des Services, lesquels forment avec la présente Politique des Données Personnelles, l'ensemble contractuel qui vous est opposable.

Vous vous engagez à respecter strictement les termes de la présente Politique des Données Personnelles et des CGV du Site à l'occasion de l'utilisation de ce dernier.

Destination Biarritz ne pourra être tenu responsable dans l'hypothèse : (i) de l'utilisation de vos données notamment d'identification par un tiers que ce soit par négligence ou de votre fait ; (ii) du fait que les Données Personnelles seraient erronées ou qu'elles ne seraient pas mises à jour par vous; (iii) du non-respect de vos obligations au regard de la Règlementation Applicable, de la présente Politique des Données Personnelles ou des CGV et/ou des autres documents contractuels qui vous sont applicables.

Toute sanction pécuniaire qui pourrait être prononcée à l'encontre de Destination Biarritz sera à votre charge, notamment par toute décision émanant d'une juridiction française, administrative ou judiciaire, ou prononcée par une autorité administrative indépendante telle que la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL), suite à un manquement de votre part à vos obligations au titre de la présente Politique des Données Personnelles.

11. Généralités

Dans l'hypothèse où l'une des clauses de la présente Politique des Données Personnelles serait nulle notamment du fait d'un changement de législation, de la Règlementation Applicable ou par une décision de justice, cela ne saurait en aucun cas affecter la validité et le respect des autres clauses de la Politique des Données Personnelles.

La présente Politique des Données Personnelles et les documents auxquels elle fait référence sont régis par le droit français.

12. Définitions

Pour la bonne compréhension de ce document, les termes définis ci-dessous commençant par des majuscules et utilisés au singulier comme au pluriel, auront la signification suivante :

« Client » :

Il s'agit d'une personne morale ou personne physique, immatriculée en France et/ou à l'étranger qui utilise le Site.

« Données Personnelles » :

Il s'agit de « toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable (ci-après dénommée « personne concernée »); est réputée être une « personne physique identifiable » une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale » selon l'article 4 du Règlement Européen sur la protection des données à caractère personnel.

Par exemple les données permettant votre identification telles que la civilité, le nom, le prénom et l'adresse email sont des Données Personnelles.

« Réglementation Applicable » :

Il s'agit de l'ensemble des réglementations et normes existantes ou à venir applicables aux Utilisateurs et au Site et notamment : la législation et la réglementation applicables aux plateformes Internet comme le Site et concernant la protection des Données à Caractère Personnel, y compris la Loi Informatique et Libertés et le Règlement Européen sur la protection des données à caractère personnel.

« Service » :

Il s'agit des prestations proposées aux Clients par Destination Biarritz via le Site et définies dans les Conditions Générales de Vente du prestataire.

« Terminal » :

Il s'agit des différents moyens techniques permettant aux Utilisateurs d'accéder au Site. Les Terminaux pourront notamment être les Smartphones, tablettes Apple ou Android, les micro-ordinateurs via internet et tout objet connecté/connectable à un autre objet ainsi qu'à Internet.

« Utilisateur » :

Il s'agit de toute personne physique accédant au Site, pour son compte ou pour le compte d'une personne morale et disposant à ce titre de la capacité à et/ou du pouvoir de contracter au travers du Site, qu'elle soit simple Visiteur, ou Client.

« Visiteur » :

Il s'agit de tout internaute, personne physique, effectuant une simple consultation du Site au moyen d'un Terminal, sans être un Client.