

Politique de confidentialité

L'Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme (APST), soucieuse des droits des individus, notamment au regard des traitements des données personnelles et dans une volonté de transparence avec les clients de ses membres adhérents, a mis en place une politique reprenant l'ensemble de ces traitements, des finalités poursuivies par ces derniers ainsi que des moyens d'actions à la disposition des individus afin qu'ils puissent au mieux exercer leurs droits.

Collecte, traitement et conservation des données

Vos données sont collectées par l'Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme (APST). Une donnée à caractère personnel désigne toute information concernant une personne physique identifiée ou identifiable (personne concernée) ; est réputée identifiable une personne qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un nom, un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments spécifiques, propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale.

Les données personnelles recueillies sur le formulaire « Assistance Voyageurs » accessible par le chemin d'accès <https://www.apst.travel/assistance-voyageurs/> sont exclusivement utilisées par l'APST pour le traitement de votre réclamation en tant que client d'un membre adhérent de l'APST dans le cadre de la mise en œuvre de la garantie financière prévue par le Livre II du Code du Tourisme.

Ces données sont traitées dans le respect des lois et réglementations en vigueur et notamment du Règlement Général sur la Protection des Données, de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée et des référentiels édictés par la CNIL.

Vos données personnelles pouvant être collectées et traitées sont les suivantes :

- Etat civil, nom, prénom,
- Adresse postale personnelle,
- Numéro de téléphone et adresse e-mail personnelle et professionnelle,
- Situation familiale,
- Relevé bancaire, copie de chèque ou autres preuves de règlement

Les données recueillies par l'APST sont nécessaires aux objectifs suivants :

- Gestion des réclamations
- Mise en œuvre de la garantie financière en deniers (remboursement)
- Mise en œuvre de la garantie financière en services (maintien des séjours)
- Gestion des éventuels litiges et contentieux

Ces données sont conservées pour la durée du sinistre et/ ou le cas échéant du contentieux pouvant en découler et jusqu'à expiration des délais légaux de prescription.

Droit d'accès, de rectification et de déréférencement de vos données

En application de la réglementation applicable aux données à caractère personnel, vous disposez des droits suivants :

Droit d'accès : vous pouvez accéder à l'ensemble des données personnelles détenues vous concernant ;

Droit de rectification : si vos données à caractère personnel détenues sont inexactes, vous pouvez demander la rectification ou la mise à jour de ces informations ;

Droit de suppression : vous pouvez demander la suppression de vos données à caractère personnel, conformément aux lois applicables en matière de protection des données ;

Droit à la portabilité : vous pouvez demander à recevoir les données personnelles vous concernant que vous nous avez fournies, de les réutiliser et de les transmettre à un autre responsable de traitement.

Vous pouvez exercer ces droits en nous contactant par courrier postal en RAR à l'adresse **APST – Délégué à la protection des données – 87-89 rue La Boétie -75008 Paris** ou directement par mail à l'adresse **DPO@apst.travel**

Toute demande devra être accompagnée de la photocopie d'un titre d'identité en cours de validité signé et faire mention de l'adresse à laquelle l'APST pourra contacter le demandeur. La réponse sera adressée dans le mois suivant la réception de la demande. Ce délai d'un mois pourra être prolongé de deux mois si la complexité de la demande et/ou le nombre de demandes l'exigent.

Vous pouvez également déposer une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et Libertés (CNIL) si vous considérez que nous avons manqué à nos obligations concernant vos données.

De plus, et depuis la loi n°2016-1321 du 7 octobre 2016, les personnes qui le souhaitent, ont la possibilité d'organiser le sort de leurs données après leur décès. Pour plus d'information sur le sujet, vous pouvez consulter le site Internet de la CNIL : <https://www.cnil.fr/>.

Confidentialité et Sécurité des données

Des politiques de Protection des Systèmes d'Information (PSSI) sont mises en œuvre, adaptées à la nature des données traitées et aux activités de l'entreprise.

Des mesures de sécurité physiques, logistiques et organisationnelles appropriées sont prévues pour garantir la confidentialité des données, et notamment éviter tout accès non autorisé.

L'APST exige également de tout sous-traitant qu'il présente des garanties appropriées pour assurer la sécurité et la confidentialité des données personnelles.

Partage des données personnelles avec des tiers et transferts hors UE

Les données à caractère personnel collectées et traitées sont destinées, aux services de l'APST - dans la limite de leurs attributions - en charge : du Secrétariat Général ; des réclamations clients (SAV) ; de la comptabilité et des affaires juridiques.

Ces informations peuvent également être communiquées, dès lors que cela est nécessaire :

- Aux organismes susceptibles d'intervenir dans le cadre de l'activité de l'APST ;
- Aux sous-traitants ;
- Aux prestataires externes en charge de l'hébergement des données, de la maintenance des logiciels et des systèmes d'information ;
- Aux tiers-autorités : Juridictions, Auxiliaires de justice, Avocats, Conseils, organismes habilités avec missions de contrôle, CAC...

Ces données ne sont pas transférées à des prestataires ou tiers établis en dehors de l'Union Européenne sauf exceptionnellement et indirectement (via nos avocats) notamment dans le cadre des affaires juridiques et du traitement des contentieux.

Contenu mis à jour le : 24/03/2025