

XL Airways France

Politique de protection des données à caractère personnel à destination des utilisateurs

Le présent document constitue la Politique de protection des données à caractère personnel (Ci-après la « Politique ») d'XL Airways France. S'inscrivant dans la volonté de transparence de notre compagnie, cette politique a été rédigée pour être compréhensible et aisément accessible et traduire les engagements d'XL Airways France au titre du Règlement européen (UE) 2016/679 sur la protection des données à caractère personnel (Ci-après « RGPD/GDPR » ou « GDPR ») ainsi que de la loi Informatique et libertés modifiée.

Cette politique de protection des données à caractère personnel est destinée à toute personne physique qui entre en relation avec XL Airways France, ce qui inclut notamment les passagers ayant souscrit un titre de transport ou toute personne ayant effectué une réservation par notre intermédiaire ou par l'intermédiaire d'un tiers (agence de voyages en ligne ou non, ou tour-opérateurs etc.) ainsi que toutes les personnes visitant nos sites internet ou utilisant nos services et applications mobiles (ci-après « Utilisateur »). La Politique est accessible au travers des différents moyens qui sont mis à la disposition des personnes physiques par XL Airways France pour entrer en relation avec la compagnie (Sites internet, applications ou services mobiles ...).

Cette politique est susceptible d'évoluer, nous vous invitons à en prendre régulièrement connaissance.

L'organisation de votre vol auprès d'XL Airways France ayant pu être précédé de contacts avec des intervenants ayant eux-mêmes procédé à des collectes et traitements de données, notamment si vous avez effectué une réservation par l'intermédiaire d'une agence de voyages, d'un site internet tiers ou d'un tour opérateur, nous vous invitons à vous rapprocher directement de ces derniers pour connaître leur politique de traitement de données à caractère personnel ou leur présenter toute demande relative au traitement de données à caractère personnel vous concernant.

Toute question concernant la politique de protection des données d' XL Airways France peut être posée en utilisant la rubrique Contact : www.xl.com/contactez-nous.

I. Les données à caractère personnel sont collectées et traitées par XL Airways France dans le respect des principes et exigences du RGPD/GDPR

Ainsi, nous collectons et traitons des données, documents et informations afin de remplir des objectifs et des finalités licites, explicites et légitimes, selon des procédés loyaux dans le cadre de la gestion de la relation client et des prises de contact, en vue de fournir des services de transport et des services additionnels et ce, dans le respect de la réglementation applicable à notre activité commerciale spécifique.

Ainsi dans le cadre des traitements que nous réalisons :

- Nous veillons à indiquer si l'exigence de fourniture de données à caractère personnel de votre part a un caractère réglementaire ou un caractère contractuel ou si cette fourniture conditionne la conclusion d'un contrat ;
- Nous veillons à indiquer si la personne concernée est tenue de fournir lesdites données à caractère personnel ou si elles sont facultatives et nous vous informons des conséquences éventuelles que pourrait avoir pour la personne concernée la non-fourniture de ces données ;
- Lorsque le cas se présente, nous veillons à indiquer l'existence d'une prise de décision automatisée dont notamment un profilage. A cette fin, nous vous fournissons dans un tel cas d'une part, les informations utiles concernant la logique sous-jacente de cette décision informatisée et d'autre part, nous fournissons des informations quant à leur importance et aux conséquences prévues de cet éventuel traitement pour la personne concernée ;
- Lorsque le cas se présente, nous veillons à indiquer à la personne concernée notre intention d'effectuer un traitement ultérieur des données à caractère personnel à d'autres fins que celle pour lesquelles les données à caractère personnel ont été initialement collectées. Nous

fournissons donc préalablement des informations au sujet de cette autre finalité et toute autre information permettant de la comprendre de manière transparente ;

- Nous communiquons des données restreintes concernant nos clients et contacts et uniquement aux destinataires habilités. Il peut s'agir des services compétents d'XL Airways France ainsi que des experts, sous-traitants et partenaires intervenant dans la fourniture des services, de même que les autorités aéroportuaires ou les autorités publiques habilitées à recevoir communication de données à caractère personnel dans le cadre du droit applicable ;
- Nous nous engageons à assurer la transparence des traitements et collectes de données en procédant à l'information appropriée des personnes dans tous les cas de collecte ou de réception de données, lorsque les données nous sont transmises directement par les personnes ou nous sont transmises par des tiers ou lorsqu'elles sont recueillies par l'usage de technologies ;
- Nous nous engageons
 - à minimiser les traitements,
 - à assurer la mise à jour régulière des données,
 - à procéder à une conservation proportionnée des données en fonction de critères déterminés au regard notamment de la finalité du traitement, des exigences contractuelles ou opérationnelles ou pour répondre à nos obligations réglementaires et ce, dans le respect du droit applicable,
 - à prendre en compte les règles régissant les sollicitations commerciales par email et par téléphone,
 - à encadrer les relations avec les partenaires et sous-traitants par tous moyens propres à assurer le respect de nos obligations légales,
 - en cas de transfert de données à destination d'un pays situé hors de l'Union européenne, à prendre toutes mesures possibles, conformément aux exigences du RGPD/GDPR, garantissant le respect de la réglementation applicable en Europe. En effet, XL Airways France a recours à des prestataires fournissant des services notamment à partir de ou dans des pays situés en dehors du territoire de l'Union Européenne,
 - à sensibiliser nos collaborateurs à l'exigence de protection des données à caractère personnel et à leur confidentialité,
 - à assurer la sécurité des traitements et des données,
 - à prendre en compte l'ensemble des droits reconnus aux personnes physiques en vertu de la réglementation applicable.

Au sein d'XL Airways France, les principes et exigences du droit de la protection des données à caractère personnel s'accompagne de mesures organisationnelles et techniques afin d'appliquer concrètement les dispositions du RGPD/GDPR. XL Airways France se tient à votre disposition pour apporter toute information ou précisions souhaitées à ce sujet.

II. Les traitements de données à caractère personnel s'inscrivent dans des situations clairement identifiées en fonction de votre relation avec XL Airways France

A. Dans le cadre de l'Information et de la communication

XL Airways France procède au traitement de données à caractère personnel aux fins d'information ou de communication externe à destination de l'ensemble des personnes qui souhaitent en savoir plus sur nos activités ou en être informées dans la durée. Cela inclut notamment la gestion des opérations liées à nos activités événementielles, la gestion de newsletters et l'animation de nos activités sur les réseaux sociaux.

B. Dans le cadre de la gestion des réservations et de l'exécution des contrats de transport aérien

XL Airways France procède au traitement de données à caractère personnel aux fins :

- i. De gérer les réservations des passagers, émettre les titres de transport, exécuter les contrats de transport aérien et les services additionnels associés (choix d'un siège, achat d'un plateau-repas spécifique, souscription d'assurance, téléchargement d'application de services fournis par nos partenaires permettant l'accès à une offre de divertissement à bord). Nous procédons à un traitement informatisé de données ayant pour finalité de permettre la conclusion du contrat de transport et devons disposer des données d'identification afin de les

enregistrer dans un même dossier de réservation (PNR) comportant les informations concernées (identité des passagers, coordonnées de contact, prix du billet, itinéraire(s) et date(s) de voyage). Selon la réglementation applicable au voyage, XL Airways France doit également collecter les principales informations figurant sur les documents de voyage (par exemple : numéro du passeport ou de la carte d'identité, date et pays d'émission, date d'expiration, nationalité du passager). Certains pays de destination ou de survol exigent l'envoi de données supplémentaires telles que les données figurant dans le dossier de réservation dit PNR (ces dossiers contiennent des informations sur les services additionnels contractés, le moyen de paiement utilisé, l'itinéraire du voyage, les noms, prénoms, genre, date de naissance ...). Ces données sont transmises aux autorités françaises pour tout vol à destination ou en provenance du territoire français. Par ailleurs, ces informations sont susceptibles de varier en fonction de l'Etat de départ et/ou de destination du vol et éventuellement les Etats de survol et/ou de transit. Lorsqu'elles n'ont pas été préalablement demandées, ces informations doivent être fournies lors de l'enregistrement des passagers en aéroport ou en ligne. Les données collectées peuvent également être transmises aux compagnies aériennes qui effectuent les vols avec un numéro de vol XL Airways France.

- ii. D'encaisser les sommes qui sont dues à XL Airways France ou à ses partenaires, de procéder à la lutte contre la fraude au paiement ;
- iii. D'assurer le suivi de votre relation avec XL Airways France et ses partenaires pour fournir un meilleur service (tel que votre localisation en aéroport) ; afin de fournir des informations en cas d'irrégularité(s) de vol, afin de recueillir l'avis des personnes sur la qualité de nos services pour les améliorer, afin de gérer les réclamations ou assurer le service après-vente ;
- iv. D'assurer la communication avec les proches des passagers en cas d'urgence, de vous apporter l'assistance nécessaire à raison de votre condition physique ou encore afin d'apporter les soins nécessaires en cas de problème de santé à bord de nos vols ;
- v. De remplir nos obligations légales à l'égard des autorités des pays de départ, de destination, de transit et de survol et nécessaires à l'exécution du contrat de transport.

C. Dans le cadre de la gestion et du suivi de la relation client

XL Airways France procède au traitement de données à caractère personnel aux fins de vous permettre d'administrer vos données au sein d'un Compte dédié, accessible en ligne, placé sous votre contrôle avec des identifiants dont vous devez préserver la confidentialité.

D'une manière générale, dans le cadre de la gestion et du suivi de la relation avec nos clients, des traitements de données à caractère personnel sont réalisés par XL Airways France aux fins :

- i. De proposer des services et produits similaires à ceux que vous avez déjà contractés auprès de la compagnie ou des services et produits différents lorsque vous avez consenti à recevoir d'autres sollicitations commerciales ;
- ii. De faciliter la souscription du contrat de transport aérien lors de la réalisation d'une réservation ou d'une sélection de services additionnels en vous permettant de reprendre votre commande lorsque vous avez été interrompu dans celle-ci ;
- iii. De vous communiquer les bons plans correspondant à vos demandes, de prendre en compte votre participation à des jeux-concours ou actions promotionnelles, ainsi qu'à des actions de fidélisation ;
- iv. D'assurer la réalisation d'opérations de nature administratives liées à la gestion de la relation commerciale, incluant la comptabilité, l'élaboration de statistiques, la gestion des impayés et des contentieux amiables ou judiciaires, la gestion des incidents de sécurité, la gestion des droits relatifs aux données à caractère personnel.

D. Dans le cadre de la mise à disposition de services Internet et mobile et de technologies

XL Airways France procède au traitement de données dans le cadre de la mise en œuvre des sites Internet accessibles aux adresses www.xl.com/fr; www.xl.com/us, www.xl.com/en, ainsi que dans le cadre des sites mobiles ou des applications téléchargeables sur Apple® store et Android® store (ci-après les « Sites »). Les traitements de données ont notamment pour finalité de permettre à XL Airways France de comprendre les usages des sites Internet par ses visiteurs et clients et d'offrir un usage adapté, de permettre l'accès au compte personnel, de proposer des services de divertissement à bord.

Cookies et traceurs : A l'occasion des visites sur les Sites, des technologies de cookies ou de traceurs sont susceptibles de se mettre en place automatiquement au sein du logiciel de navigation Internet de l'Utilisateur et d'être stockés dans le terminal utilisé. Il existe traditionnellement trois types de cookies : les cookies de navigation, les cookies de statistique/mesure d'audience, les cookies de publicité. Les cookies de navigation permettent d'apporter des services aux utilisateurs des Sites au moment de leur dépôt ainsi qu'à l'occasion des visites ultérieures. Le fichier du cookie peut notamment contenir des informations telles que l'identifiant de l'utilisateur pour faciliter l'usage de certaines fonctionnalités (Remplissage de champs obligatoires, mots de passe ...) ou simplement des informations relatives à la navigation sur le Site (les pages consultées, la date et l'heure de la consultation, etc.). Le cookie peut ne contenir aucune information nominative et permettre uniquement à XL Airways France de mieux comprendre la fréquentation de son site pour en améliorer le contenu ou contenir des informations. L'utilisateur peut refuser la présence de cookies grâce au paramétrage du logiciel de navigation qu'il utilise. Afin de comprendre les possibilités de paramétrage, l'Utilisateur est invité à consulter les explications pédagogiques proposées par l'autorité de contrôle française, la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés : <http://www.cnil.fr>.

III. XL Airways France s'engage à examiner toute demande relevant des droits résultant du RGPD/GDPR

A ce titre, les personnes physiques disposent d'un ensemble de droits qui s'appliquent au cas par cas en tenant compte des circonstances des traitements et de leur relation avec XL Airways France. Ces droits sont :

- Le droit d'accès qui vous permet d'obtenir la confirmation que des données à caractère personnel vous concernant, sont ou ne sont pas traitées et, lorsqu'elles font l'objet d'un traitement, la possibilité d'obtenir l'accès aux données,
- Le droit de rectification qui vous permet d'obtenir la rectification des données à caractère personnel lorsqu'elles sont inexactes et, compte tenu des finalités du traitement, le droit d'obtenir que les données soient complétées, y compris en fournissant une déclaration complémentaire,
- Le droit à l'effacement des données à caractère personnel lorsque certains motifs sont réunis,
- Le droit à ne pas faire l'objet d'une prospection notamment par email ou téléphone,
- Le droit d'obtenir la limitation du traitement des données lorsque certains éléments sont réunis.

IV. Comment exercer vos droits auprès d'XL Airways France ? Comment nous contacter au sujet de notre Politique relative à la protection des données à caractère personnel ?

XL Airways France s'engage à examiner toute demande reçue des personnes physiques concernées afin de rendre effectif notre engagement de transparence et faciliter l'exercice des droits reconnus par le RGPD/GDPR. Nous nous efforcerons d'apporter des réponses à vos questions d'une façon concise, transparente, compréhensible et aisément accessible, en des termes clairs et simples.

De plus, vous pouvez nous contacter à tout moment afin d'en savoir plus sur le traitement de vos données, ainsi que sur l'application du RGPD/GDPR, de la loi Informatique et libertés modifiée et de l'application de la présente Politique. Les informations pourront vous être fournies par écrit ou par d'autres moyens y compris par voie électronique si cela est approprié ou si votre demande est présentée sous cette forme.

Si vous le demandez, les informations peuvent vous être fournies oralement, à condition que votre identité soit démontrée par d'autres moyens.

Les demandes relatives à vos droits et/ou sur les traitements que nous réalisons, sur l'application du RGPD/GDPR, de la loi Informatique et libertés modifiée ou de l'application de la présente Politique ainsi que toute question relative aux données à caractère personnel peuvent être adressées, selon votre choix par écrit ou par oral, en utilisant les coordonnées suivantes afin que nous puissions y répondre dans les meilleurs délais :

Par courrier à :

XL Airways France S.A.
Direction juridique
BP1360 – 95 727 Aéroport Charles de Gaulle Cedex (France)

Ou par email à : donneespersonnelles@xlairways.fr

Afin de s'assurer de votre identité, il pourra vous être demandé de fournir des informations ou documents justificatifs.

XL AIRWAYS FRANCE S.A. - Représentant légal : Monsieur Laurent Magnin, Président Directeur Général