Politique de confidentialité

1. À propos de cette politique
2. Qui est le responsable du traitement de vos données ?
3. À quelles fins utilisons-nous vos données à caractère personnel ?
4. D'où proviennent vos données à caractère personnel ?
5. Devez-vous fournir vos données à caractère personnel ?
6. Quelles données à caractère personnel traitons-nous ?
7. Quelles sont les bases juridiques du traitement de vos données à caractère personnel ?
8. Avec qui partageons-nous vos données à caractère personnel ?
9. Combien de temps conservons-nous vos données à caractère personnel ?
10. Quels sont vos droits ?

À propos de cette politique

Chez ***Jet2.com*** et ***Jet2holidays***, nous nous engageons à ne collecter, utiliser et divulguer vos données à caractère personnel que de la manière dont vous avez consentie ou que nous sommes tenus ou autorisés par la loi. Cette politique explique la manière dont nous utilisons vos informations et s'applique à tous les clients et visiteurs de ***Jet2.com*** et ***Jet2holidays*** sur nos applications et nos sites internet (dénommés ensemble par « sites internet »).

Nous comprenons que tout le monde n'a pas besoin ou ne veut pas savoir la manière dont nous utilisons leurs informations avec le même niveau de détail. Nous avons donc créé deux niveaux d'informations pour vous. Si vous voulez juste connaître les bases, veuillez lire la section « Informations essentielles » de chaque sujet. Si vous souhaitez en savoir plus, veuillez lire la section « Informations détaillées ».

Qui est le responsable du traitement de vos données ?

Lorsque vous réservez un vol avec nous, ***Jet2.com*** Limited est le responsable du traitement de vos données à caractère personnel et, lorsque vous, ***Jet2holidays*** Limited est le responsable du traitement approprié. Jet2.com Limited et Jet2holidays Limited agiront en tant que responsables du traitement conjoints aux fins d'afficher les détails de vos prochains vols et vacances sur notre application ou sur votre compte client MyJet2 ou/et de gérer votre compte client myJet2.

Si vous utilisez nos sites internet, veuillez noter que certains des produits et services annoncés sont proposés par des tiers. Ces partenaires sont les responsables du traitement de toutes les informations vous concernant qu'ils traitent en relation avec les produits et services qu'ils proposent, et vous devez lire la politique de confidentialité disponible sur chacun de leurs sites internet pour vous informer de la manière ils vont utiliser vos données.

Si vous avez d'autres questions, veuillez nous contacter à l'adresse suivante :privacy@jet2.com.

À quelles fins utilisons-nous vos données à caractère personnel ?

Information essentielle

Nous utilisons principalement vos données à caractère personnel pour traiter votre réservation (réservation de vol ou de vacances) afin de nous aider à comprendre vos besoins et de vous assurer un meilleur service. Si vous créez un compte myJet2 et mettez à jour vos données à caractère personnel dans la section des détails du compte, nous utiliserons également vos données à caractère personnel pour gérer ce compte. Nous pouvons stocker des informations sur votre historique de voyage et vos préférences. Nous pouvons également utiliser vos données à caractère personnel à des fins de marketing, mais nous veillerons à ne pas vous envoyer de communications contenant des offres et des informations si vous nous avez dit que vous préfériez ne pas les recevoir.

Informations détaillées

Outre le fait de traiter votre réservation de vol ou de vacances et de vous fournir des mises à jour concernant votre réservation, nous utilisons vos informations de différentes manières :

Communications marketing

- le marketing par le biais de SMS, de e-mails ou par téléphone *: Nous (y compris les sociétés du groupe) pouvons utiliser vos données à caractère personnel pour vous informer, par e-mail, courrier, ou téléphone ou SMS, sur des offres, produits et services que nous pensons*

susceptibles de vous intéresser et nous pouvons vous transmettre des informations sur des produits et services d'autres *organisations. Si vous ne souhaitez pas recevoir ces communications, vous pouvez vous désabonner à tout moment en suivant les instructions figurant dans nos e-mails ou SMS, ou en utilisant les liens suivants* ***https://www.jet2holidays.com/unsubscribe*** *ou* ***https://www.jet2.com/unsubscribe***. *Veuillez noter que si vous vous inscrivez à notre compte myJet2 et que vous acceptez le marketing par e-mail, vous recevrez des e-mails de myJet2, (y compris myjet2perks), Jet2.com et Jet2holidays pour les vols et les vacances. Cependant, si vous vous inscrivez uniquement aux e-mails de marketing de Jet2.com ou de Jet2holidays, vous ne recevrez que des e-mails provenant directement de cette marque.*

- *pour le marketing via WhatsApp : Nous pouvons utiliser vos données à caractère personnel pour vous informer, via WhatsApp, des offres, produits et services susceptibles, selon nous, de vous intéresser. Si vous ne souhaitez pas recevoir ces communications, vous pouvez vous désabonner à tout moment en suivant les instructions figurant dans le message WhatsApp ou en nous contactant à l'adresse privacy@jet2.com.*
- à des fins de marketing avec les médias sociaux et autres sites internet*: Nous pouvons utiliser vos données à caractère personnel pour générer un marketing ciblé sur divers sites de médias sociaux, par exemple, mais sans s'y limiter, Facebook. Nous pouvons également utiliser vos données à caractère personnel pour vous supprimer ou vous retirer de nos campagnes de marketing sur ces plateformes. Nous vous recommandons de consulter régulièrement les avis de confidentialité et les paramètres de préférence qui sont à votre disposition sur les plateformes de médias sociaux. Si vous ne souhaitez pas recevoir ce type de marketing ciblé en général, vous pouvez le désactiver sur le site de réseau social.* ***https://www.jet2holidays.com/unsubscribe*** *ou* ***https://www.jet2.com/unsubscribe***.

- *pour le marketing sur d'autres médias : Nous pouvons utiliser vos données à caractère personnel pour générer du marketing ciblé ou pour vous supprimer de nos campagnes de marketing via d'autres plateformes médiatiques (telles que les services de télévision à la demande) ou plateformes en ligne (telles que Google).* Si vous ne souhaitez pas recevoir de telles campagnes de marketing ciblées de notre part, vous pouvez nous contacter à l'adresse suivante : *:* ***privacy@jet2.com****.* En outre, il se peut que vous puissiez gérer vos préférences directement sur ces plateformes ;
- *Dans le cadre de communication et de marketing par le biais de notifications "push" : Nous pouvons utiliser vos données à caractère personnel pour générer des messages ou* du marketing ciblé où vous recevez des notifications directement à partir de l'application Jet2 sur votre appareil mobile ou le moteur de recherche. Si vous ne souhaitez pas recevoir *de telles notifications "push" de notre part, vous pouvez modifier vos autorisations à tout moment par le biais des paramètres ou le moteur de recherche de votre appareil mobile*

- *dans la section* ***myJet2Perks*** *de votre compte* ***myJet2*** *: Si vous accédez à* ***myJet2Perks*** *depuis votre compte* ***myJet2*** *dans l'application, nous pouvons utiliser des informations vous concernant afin de vous présenter des offres ou des promotions que nous estimons susceptibles de vous intéresser. Par exemple, si vous avez une réservation prévue prochainement, vous pourrez voir davantage d'offres « avant le départ ».*

À des fins d'analyse ou d'obtention d'informations

- *pour approfondir notre connaissance de nos clients : nous utilisons les données à caractère personnel que vous nous fournissez dans le cadre de vos interactions avec nous (par exemple, lorsque vous réservez un séjour ou un vol auprès de nous, utilisez notre site internet ou interagissez avec nos communications, ou que nous avons reçues de l'un de nos partenaires) afin d'obtenir une vue d'ensemble de votre profil en tant que client, de déterminer si vous êtes susceptible de bénéficier d'offres, de réductions, d'avantages ou de bons, de nous aider à déterminer les offres les plus susceptibles de vous intéresser et d'adapter nos communications et notre site internet afin de vous tenir informé des offres pertinentes susceptibles de vous intéresser.*
- *pour éclairer nos décisions commerciales, par exemple afin de nous assurer que nous proposons les séjours ou les vols souhaités par nos clients, de comprendre les tendances, d'améliorer les produits et services que nous proposons et de nous assurer que nous disposons des ressources appropriées pour répondre aux besoins de nos clients ;*
- *pour examiner et analyser les appels passés à notre centre de contact ou les messages envoyés via notre plateforme de chat en direct afin de mesurer la satisfaction des clients et d'améliorer notre service ;*
- *nous pouvons utiliser vos données à caractère personnel pour mesurer l'efficacité de nos campagnes marketing afin de nous assurer que nos publicités atteignent le public approprié ;*
- *à des fins d'études de marché : nous pouvons également, de temps à autre, utiliser vos informations pour vous contacter par courrier, téléphone, SMS, e-mail ou via notre application ou nos sites internet afin de réaliser des enquêtes de satisfaction client ou des études de marché similaires ;*
- *pour nous aider à concevoir nos sites internet et à améliorer ou personnaliser votre expérience et nos communications : nous recueillons des informations sur la manière dont vous utilisez nos sites internet et y accédez, notamment votre adresse IP, les identifiants de votre appareil, le temps passé sur le site internet et l'ordre dans lequel les pages sont consultées. Nous pouvons utiliser des cookies et/ou des technologies similaires pour analyser la manière dont les visiteurs naviguent sur nos pages web et utilisent nos liens et formulaires. Cela nous aide à améliorer votre expérience de navigation et le contenu de nos supports marketing, ou à vous adresser des communications marketing ciblées et pertinentes. Vous pouvez modifier vos préférences en matière de cookies à tout moment. Pour plus d'informations, veuillez consulter la section relative aux cookies* ***ici.***

Pour échanger avec vous au sujet de votre réservation ou de toute autre demande :

- *Pour* répondre et traiter toute plainte, requête ou demande *pour laquelle vous nous avez contacté. Dans le cadre de nos procédures de service à la clientèle, nous pouvons également assurer le suivi, par lettre, téléphone, SMS, courrier électronique ou via les médias sociaux, des clients, par exemple pour résoudre une plainte ou demander un témoignage ; ou*

- Pour *satisfaire vos demandes d'exercer vos droits en vertu de la législation sur la protection des données* par exemple lorsque vous demandez l'accès à vos données à caractère *personnel ;*

Autres fins : Nous pouvons utiliser vos données à caractère personnel :

- *Pour* administrer les promotions et les compétitions *que nous organisons de temps en temps ;*

- afin d'assurer la *sécurité et la sûreté* sur nos vols et dans nos statio*ns et dans le cadre de l'ensemble de nos activités ;*
- *Pour la prévention de la fraude*: pour protéger nos clients et nous-même de la fraude et du vol, nous pouvons examiner les informations que nous avons obtenues grâce aux contrôles d'identité, les informations de nos dossiers client et d'autres informations accessibles au *public (y compris les réseaux sociaux) ;*

- *pour nous acquitter de nos* obligations réglementaires*, notamment en assurant la liaison avec les autorités de réglementation et en réalisant nos audits internes ;*
- *pour* se conformer aux lois et règlements applicables*;*
- *dans le cadre* de formation et de qualité *pour nous assurer de continuer à fournir le niveau de service que vous attendez de notre part ;*

- *pour se* conformer aux demandes *légitimes* émanant d'autorités *publiques, sanitaires ou réglementaires, aux demandes de communication préalable, ou lorsque requis par les lois, ordonnances de la justice, réglementations gouvernementales ou autorités réglementaires applicables ;*
- *dans le but de protéger* les enfants (jusqu'à 18 ans*) sur nos vols et dans nos stations balnéaires ;*

- pour *gérer et protéger* nos *intérêts juridiques et à toutes fins liées aux réclamations légales effectuées par vous ou vous impliquant, y compris la révision des informations que vous avez rendues publiques et qui pourraient être pertinentes pour toute réclamation (comme le contenu publié sur les sites de médias sociaux) ; et*

- pour la planification, la diligence raisonnable et la mise en œuvre dans le cadre d'*une transaction commerciale ou d'un transfert de service* qui affecte les clients, par exemple des fusions et acquisitions ou une vente de tout ou partie de notre activité.

Intelligence artificielle

Nous pouvons utiliser l'intelligence artificielle (« IA ») pour nous aider à automatiser et à améliorer nos processus, ainsi qu'à analyser les informations que nous détenons. Par exemple, nous pouvons utiliser un bot dans le cadre de notre fonctionnalité de chat en direct afin de transmettre les messages à l'équipe appropriée ou de répondre à une question fréquente. Nous pouvons également utiliser l'IA générative pour résumer une conversation que nous avons eue avec vous. Notre utilisation de l'IA peut impliquer l'utilisation de vos données à caractère personnel. Nous prenons des mesures pour évaluer au préalable toute technologie de ce type que nous utilisons et limiter les données à caractère personnel utilisées à celles qui sont nécessaires à nos finalités. Dans les circonstances appropriées, compte tenu de la manière dont nous utilisons l'IA, nous vous fournirons des informations supplémentaires afin de vous aider à comprendre comment nous l'utilisons.

D'où viennent vos données à caractère personnel ?

Information essentielle

La plupart des données que nous traitons à votre sujet proviennent de vous, par exemple des informations que vous nous avez transmises afin que nous puissions remplir votre réservation de voyage.

D'autres informations sont collectées lors de votre utilisation de nos sites internet (adresses IP, informations obtenues via des cookies, par exemple ou des technologies similaires), par le biais de vos interactions avec nos communications et de votre interaction avec nous dans les aéroports et les hôtels (par exemple, les données que nous pouvons recevoir des systèmes d'enregistrement dans les aéroports). Si vous avez un compte myJet2, nous conserverons des informations sur votre visite, par exemple la date de votre dernière connexion.

Informations détaillées

La plupart des données personnelles que nous traitons sont des informations que vous nous avez communiquées, telles que votre nom, vos coordonnées, des informations sur la carte de paiement, la date de naissance, etc. Vous transmettez généralement ces informations lorsque vous effectuez une réservation via nos sites internet, via notre application ou notre centre d'appels, ou lorsque vous nous contactez par e-mail, lettre ou téléphone. Vous pouvez également fournir ces informations si vous créez un compte myJet2, que vous pouvez mettre à jour à tout moment vous-même sur votre compte.

Nous pouvons également obtenir vos données à caractère personnel auprès d'autres entreprises avec lesquelles nous travaillons en partenariat, telles que des partenaires commerciaux (tels que l'assurance voyage ou la location de voiture) ou d'autres tiers qui nous fournissent des services ou vous fournissent des services. Nous pouvons également utiliser des données à caractère personnel provenant d'autres sources qui fournissent des informations accessibles au public.

Si vous utilisez des sites de médias sociaux tels que Facebook, X et Instagram, des moteurs de réservation ou des sites bancaires personnels, veuillez noter que ces sites sont exploités par des prestataires tiers, qui peuvent éventuellement partager vos données à caractère personnel avec nous. Nous vous recommandons de consulter régulièrement les avis de confidentialité et les paramètres de préférence de ces plateformes de partage d'informations. Nous respecterons toutes les autorisations que vous avez définies sur ces plateformes concernant l'utilisation de vos informations personnelles.

Cookies

Information essentielle

Comme la plupart des autres sites commerciaux, notre site utilise des technologies standard pour récolter des informations sur la manière dont notre site est utilisé depuis les ordinateurs individuels connectés à Internet.

Ces informations sont collectées via des « cookies » (ou technologies similaires), que nous téléchargeons sur votre appareil quand vous consultez un site internet. Les cookies peuvent recueillir des informations personnelles vous concernant. Ces petits fichiers nous permettent de vous distinguer des autres utilisateurs de notre site internet, de suivre le trafic sur celui-ci, de l'améliorer, d'en personnaliser le contenu à votre intention et de vous proposer des communications marketing pertinentes. Cela nous aide à ce que votre expérience se déroule de la meilleure manière lorsque vous naviguez sur notre site internet, d'améliorer et d'adapter le contenu de nos communications marketing. Dans notre application, nous utilisons des kits de développement logiciel (SDK) intégrés pour comprendre comment les utilisateurs interagissent avec notre application (de la même manière que nous utilisons les cookies), pour identifier et corriger les problèmes et améliorer l'expérience de l'utilisateur et diffuser des communications marketing pertinentes.

Pour en savoir plus sur notre utilisation des cookies, ou gérer vos préférences en matière de cookies veuillez lire notre politique de cookies **ici**.

Devez-vous fournir vos données à caractère personnel ?

Information essentielle

Dans la plupart des cas, il est facultatif de nous communiquer vos données à caractère personnel. Toutefois, si vous ne transmettez pas certaines informations, nous pourrions ne pas être en mesure d'honorer votre réservation. Par exemple, si vous réservez un vol auprès de nous, nous avons besoin de détails tels que votre nom et vos coordonnées pour pouvoir terminer votre réservation. Nous aurons besoin des informations de votre carte de paiement pour accepter votre paiement.

Lorsque vous effectuez une réservation, nous ne collectons que les informations requises dans le cadre de votre réservation. Dans d'autres cas, vous avez le choix sur le fait que nous puissions collecter vos données à caractère personnel, par exemple, vous pouvez désactiver les cookies sur votre navigateur et nous ne placerons aucun cookie sur votre appareil ou votre ordinateur (bien que cela puisse vous empêcher d'utiliser toutes les parties de notre site internet), ou vous pouvez choisir de refuser les cookies non essentiels.

Parfois, la loi nous oblige à collecter certaines données dans le cadre de contrôle aux frontières et lorsque vous avez réservé un vol avec nous, vous ne pouvez pas empêcher cette collecte de données autrement qu'en choisissant de ne pas vous enregistrer pour ce vol. Nous pouvons également être tenus de communiquer vos données à caractère personnel aux autorités compétentes avant votre voyage ou à leur demande.

Quelles données à caractère personnel traitons-nous ?

Information essentielle

Les informations personnelles que nous traitons sont celles que vous nous communiquez lorsque vous effectuez une réservation de vol ou de vacances avec nous ou achetez tout autre produit ou service auprès de nous, tel que votre nom, date de naissance, adresses de facturation et de domicile, référence de réservation, adresse email, numéro de téléphone et détails de la carte de paiement. Si nécessaire, nous allons également collecter votre passeport et d'autres documents d'autorisation de voyage, tels que des visas. Si vous choisissez de créer un compte myJet2, vous fournirez également votre adresse e-mail et un mot de passe à cette fin. Lorsque vous visitez nos sites internet, nous recueillons également automatiquement votre adresse IP, qui est un identifiant unique de votre ordinateur ou de tout autre appareil que vous utilisez pour accéder à notre site.

Vous pouvez nous fournir des informations limitées sur d'autres personnes (par exemple, lorsque vous effectuez une réservation de voyage ou de vacances pour le compte d'un groupe, lorsque vous ajoutez les coordonnées d'autres voyageurs sur votre compte myJet2 ou lorsque vous nous communiquez le nom et les coordonnées d'une tierce partie que nous pouvons contacter en cas d'urgence). Lorsque vous fournissez les coordonnées d'autres personnes, vous devez vous assurer d'avoir leur autorisation et les inviter à consulter la présente politique si elles souhaitent en savoir plus sur nos pratiques en matière de protection des données.

Informations détaillées

Vous trouverez ci-dessous une description plus détaillée des informations que nous traitons à votre sujet.

- *Identifiants de connexion myJet2* (qui est généralement votre adresse électronique) et mot de passe - vous avez la possibilité de les créer lorsque vous créez un compte myJet2 ;

- *Coordonnées* - votre nom, votre domicile, vos adresses de facturation, votre code postal, votre adresse électronique, vos numéros de téléphone et vos informations sur les réseaux sociaux ;
- *Âge/date de naissance* — vous devrez fournir ces informations dans le cadre du processus de réservation et/ou d'enregistrement ;
- *Détails de la carte de paiement* - numéro de carte, code de sécurité, date d'expiration, numéro d'émission et nom du détenteur de la carte ;
- *Historique des réservations* — les détails des réservations que vous avez déjà effectuées sur nos sites internet, notre centre de contact ou auprès d'agents de voyages ;
- *Référence de réservation* — pour nous permettre d'identifier votre réservation afin de gérer les modifications qui y sont apportées ;
- *Détails du périphérique* — informations sur le périphérique (ordinateur, téléphone portable, par exemple) que vous utilisez pour accéder à nos sites internet ;

- Enregistrement d'appels — Si vous appelez notre centre de contact ou échangez avec notre service clientèle, nous pouvons enregistrer votre appel. Vous serez informé lors de l'appel si celui-ci est enregistré ;
- Informations contenues dans les demandes de renseignements ou les réclamations - si vous effectuez une demande de renseignements ou déposez une réclamation, par quelque moyen que ce soit, notamment via notre centre de contact, notre site internet, par e-mail, chat en direct, courrier ou réseaux sociaux, vous nous communiquerez les informations associées pouvant éventuellement inclure des catégories particulières de données, telles que des informations relatives à la santé (par exemple, lorsque vous nous informez d'un besoin d'assistance lors de votre voyage) ou à la religion (par exemple, lorsque vous demandez un repas spécifique) ;
- Documents d'identité — nous avons besoin des détails inclus dans votre passeport afin de nous permettre de traiter votre réservation. Dans certains cas, nous pouvons être amenés à vérifier votre identité au moyen de contrôles supplémentaires afin de nous assurer de l'authenticité de vos documents de voyage. De plus, si vous exercez l'un de vos droits en vertu de la législation sur la protection des données, telle que la demande d'informations sur les données à caractère personnel que nous détenons, nous pouvons vous demander une preuve de votre identité, telle qu'une copie de votre passeport ou de votre permis de conduire ;
- Adresse IP et données de cookie — lorsque vous visitez nos sites internet, nous recevons également automatiquement votre adresse IP, qui est un identifiant unique de votre ordinateur ou de tout autre appareil que vous utilisez pour accéder à notre site. Nos sites internet utilisent également des cookies et des technologies similaires — veuillez cliquer **ici** pour plus d'informations. Nous pouvons également collecter d'autres informations par le biais des cookies qui nous permettent de vous identifier et de comprendre comment vous avez utilisé notre site web et ce que vous avez regardé. Si vous avez un compte myJet2, nous collecterons des informations sur votre utilisation du site web lorsque vous êtes connecté ;

- *Informations marketing* – nous conserverons une trace de votre statut en matière de marketing, par exemple si vous avez choisi de recevoir ou non des communications marketing, ainsi que les détails des communications marketing qui vous ont été envoyées et toute information marketing associée ; et
- *Coordonnées de la personne à contacter en cas d'urgence* – vous pouvez nous communiquer le nom et les coordonnées d'une autre personne (par exemple, un proche) afin que nous puissions la contacter en cas d'urgence ou lorsque cela est nécessaire pour assurer votre sécurité ou votre bien-être. Vous devez vous assurer d'avoir son autorisation pour communiquer ces coordonnées.
- Catégories spéciales de données — Nous pouvons traiter vos informations personnelles qui sont considérées par la loi comme relevant de catégories spéciales, telles que les informations relatives à votre santé ou à vos handicaps, à votre origine raciale ou ethnique, à vos convictions religieuses ou autres ou à votre orientation sexuelle. Ces informations sont appelées « catégories spéciales de données » et bénéficient d'une protection supplémentaire en vertu des lois sur la protection des données. Nous pouvons collecter ces informations pour nous assurer de pouvoir satisfaire à toutes les exigences de votre santé lorsque vous voyagez ou pour nous assurer que nous sommes en mesure de fournir des repas qui répondent à tous les besoins diététiques. Dans d'autres cas, nous pouvons avoir besoin de ces informations vous concernant pour exécuter votre commande, répondre à une réclamation, répondre à une préoccupation de protection concernant un enfant ou défendre une action en justice de votre part, ou nous pourrons peut-être supposer certaines informations vous concernant dans les informations que vous nous avez transmises.

Quelles sont les bases légales du traitement de vos données à caractère personnel ?

Information essentielle

Les lois sur la protection des données nous obligent à vous indiquer quelle base légale nous utilisons pour traiter vos données à caractère personnel. Ces bases sont définies dans la loi applicable sur la protection des données. Nous utilisons généralement les motifs suivants :

- le traitement est nécessaire pour conclure un contrat avec vous (c'est-à-dire le contrat pour la vente et l'achat de votre vol ou de vos vacances), ou pour prendre les mesures que vous avez demandées avant de conclure le présent contrat ;
- le traitement est dans notre intérêt légitime ou dans celui de quelqu'un d'autre, et vos intérêts ou droits dans la protection de vos données à caractère personnel ne l'emportent pas sur vos intérêts ;
- dans certains cas, nous pouvons nous *fonder sur des intérêts légitimes reconnus*, tels que la prévention et la détection des infractions, la protection des enfants ou des personnes vulnérables, ou la coopération avec les forces de l'ordre et les organismes de réglementation.

Lorsque nous nous fondons sur cette base juridique, nous veillons à ce que le traitement soit nécessaire, proportionné et effectué dans le respect de vos droits à la vie privée ;
- vous avez transmis votre consentement au traitement de vos données ; ou
- le traitement est nécessaire pour respecter une obligation légale qui nous concerne.

Nous traitons parfois des données vous concernant que la loi considère comme relevant de catégories spéciales (voir la section « Quelles données à caractère personnel sont exploitées ? » Pour plus de détails), auquel cas nous utilisons l'un des motifs suivants :

- le traitement est nécessaire pour protéger vos intérêts vitaux ou ceux d'une autre personne lorsque vous êtes physiquement ou légalement incapable de donner votre consentement (par exemple, en cas d'urgence médicale) ;
- le traitement est nécessaire à l'établissement, à l'exercice ou à la défense de droits légaux ;
- le traitement est nécessaire pour des raisons d'intérêt public substantiel sur la base du droit communautaire ou domestique ; ou

- vous avez donné votre consentement au traitement de vos données

Veuillez consulter le tableau ci-dessous si vous souhaitez savoir quels motifs nous utilisons pour chaque activité de traitement.

Informations détaillées

Nous expliquons ci-dessous le motif particulier que nous utilisons pour chaque activité. Lorsque nous nous basons sur le motif que le traitement sert nos intérêts légitimes ou ceux d'une autre personne, nous expliquons ces intérêts (les lois sur la protection des données nous obligent à vous en informer).

Type de données/activité de traitement	Motif invoqué					
	Respect d'une obligation légale	Exécution d'un contrat	Les intérêts légitimes de Jet2.com/Jet2holidays / intérêt légitime reconnu	Consentement	Motif utilisé pour les données de catégorie spéciales	Précisions sur l'intérêt légitime sur lequel ce motif était invoqué
Pour effectuer des réservations pour des vols ou des vacances (et de services associés).	-	✓	-	-	S/O	S/O
Modifier les réservations et répondre aux questions relatives aux réservations existantes.	-	✓	-	-	S/O	S/O

Données de paiement collectées au cours de l'exécution et de la réception des paiements.	-	✓	-	-	S/O	S/O
Marketing des vols et des vacances auprès de nos clients.(y compris la gestion des promotions et des tirages au sort).	-	-	✓	✓	S/O	Pour commercialiser des vols et des vacances auprès de clients ayant des relations avec Jet2.com ou Jet2holidays et susceptibles d'être intéressés par les futures offres. Cela peut relever de la catégorie du consentement ou de l'intérêt légitime, en fonction du type de marketing.
Analyses et informations (y			✓	✓	S/O	Améliorer et gérer les produits et services de

compris l'élaboration d'une vue d'ensemble de nos clients).						Jet2.com et Jet2holidays et mieux comprendre les besoins des clients. La base juridique peut être l'intérêt légitime ou le consentement, selon la manière dont les données sont collectées – par exemple, si les données sont collectées au moyen de cookies, nous recueillerons votre consentement via notre bannière de cookies.
Création et gestion de votre compte myJet2	-	-	✓	-	S/O	Pour gérer toutes vos réservations en un seul endroit, mettre à jour vos coordonnées et comprendre vos besoins.
Emails et SMS contenant des mises à jour relatives aux détails des vols et des vacances.	-	✓	✓ -	-	S/O	Transmettre des mises à jour aux clients sur les vols et les vacances concernant leurs réservations.

Répondre aux plaintes et aux requêtes des clients.	-	-	✓	-	Consentement spécifique lorsque des données de catégorie spéciale sont transmises dans le cadre d'une requête/plainte.	Pour enquêter et répondre aux plaintes et requêtes concernant nos produits et services.
Réaliser des enquêtes de satisfaction auprès des clients.	-	-	✓	-	S/O	Permettre à Jet2.com et Jet2holidays d'améliorer la qualité des produits et services fournis aux clients.
Gérer la sécurité et la sûreté des clients et signaler les incidents de sécurité.	✓	-	-	-	Nécessaire pour des raisons d'intérêt public majeures.	Assurer la sécurité des clients et gérer la sécurité des avions et des stations.
Impression et envoi de billets de voyage aux clients	-	✓	-	-	S/O	S/O
Pour sauvegarder et protéger les enfants	-	-	✓	-	S/O	S'assurer que les enfants des clients sont protégés.

Gestion des embarquements et des départs d'avions.	-	✓	-	-	S/O	S/O
Consigner et gérer les incidents de passagers perturbateurs.	-	-	✓	-	S/O	Respecter notre responsabilité d'assurer la sécurité des vols et d'informer de toute décision de sanction éventuelle.
Gestions des ventes effectuées dans les aéroports (par exemple, excédent de bagages).	-	✓	-	-	S/O	S/O
Pour localiser les bagages perdus.	-	✓	-	-	S/O	S/O
Personnaliser le contenu des sites internet Jet2.com et Jet2holidays pour les clients.	-	-	✓	-	S/O	Aider Jet2.com et Jet2holidays à concevoir leur site internet et à améliorer l'expérience client.
Vente d'excursions aux	-	✓	-	-	S/O	S/O

clients Jet2.com et Jet2holidays avant le départ ou en station.						
Gestion des problèmes de santé et de sécurité des clients.	✓	-	✓	-	Consentement spécifique si nécessaire.	Gérer et enregistrer les problèmes médicaux des passagers.
À des fins de formation et de qualité.	-	-	✓	-	S/O	Traitement des données clients pour la formation continue de notre équipe.
Détection et prévention de la fraude.	-	-	✓	-	S/O	Protéger Jet2.com, Jet2holidays et ses clients contre les activités frauduleuses
Gérer le versement des indemnités en vertu du règlement 261/2004 sur les indemnités de vol.	✓	-	-	-	S/O	
Répondre à l'objet de	✓	-	-	-	Consentement spécifique	S/O

demandes de communication.					requis pour traiter l'objet des demandes d'accès	
Évaluer et défendre les plaintes formulées contre Jet2.com et Jet2holidays	-	-	✓	-	Comme nécessaire pour défendre la réclamation.	Pour enquêter et gérer les réclamations légales.
Assister les organismes chargés de l'application de la loi dans leurs fonctions.	✓ -	-	✓	-	S/O	Se conformer aux demandes légales des organismes chargés de l'application de la loi.

Avec qui partageons-nous vos données à caractère personnel ?

Information essentielle

Nous partageons vos informations personnelles avec les fournisseurs tiers que nous avons choisis et qui réalisent leurs services auprès de vous et nous

(par exemple, les hôtels, agences de voyage, etc.) ; avec les services locaux de contrôle des frontières et de police (par exemple pour la prévention des fraudes ou le contrôle de l'immigration) ; et avec d'autres sociétés du groupe Jet2.

Certaines de ces organisations peuvent être situées en dehors du Royaume-Uni et, par conséquent, vos données à caractère personnel peuvent être transférées entre le Royaume-Uni et d'autres pays. Lorsque cela se produit, nous avons mis en place des mesures de sécurité pour garantir la protection de vos données.

Informations détaillées

Les types de prestataires de services tiers avec lesquels nous partageons vos données incluent

· Les fournisseurs tiers avec lesquels nous travaillons pour vous réaliser votre vol, vos vacances ou tout autre service que vous nous achetez (par exemple, les hôtels, les sociétés de transport, les opérateurs locaux, les prestataires d'excursions et d'attractions, les sociétés de location de voitures, les compagnies d'assurance voyage). Nous communiquons à ces parties uniquement les informations personnelles essentielles à votre sujet qui sont nécessaires pour assurer le bon déroulement de vos vacances, ainsi que toute information de suivi qui pourrait devoir être partagée pour traiter les incidents, les plaintes ou les commentaires. Nous avons toujours des contrats en place avec ces tiers qui les obligent à protéger correctement vos données et à les utiliser uniquement dans le cadre de la prestation du service en question. Lorsque ces parties utilisent vos informations personnelles pour vous effectuer leurs propres services indépendamment de votre réservation chez nous (par exemple, l'hôtel que vous avez choisi peut recueillir les informations pour ses propres besoins de réservation locaux ou votre société de location de voitures peut recueillir les détails de votre permis de conduire pour répondre aux exigences légales locales) Si les données ne sont pas disponibles, elles seront traitées séparément. Nous vous encourageons à lire la politique de confidentialité de chaque hôtel, attraction, etc. pour comprendre comment vos informations sont gérées et la manière dont vous pouvez exercer vos droits. Si vous réservez une voiture de location par l'intermédiaire de Jet2holidays ou Jet2.com, nous transmettrons vos données à caractère personnel à Rental Cars (Travel Jigsaw Limited) ou à ETrawler Unlimited Company, exerçant ses activités sous le nom de CarTrawler, pour effectuer les services de location de voitures. Jet2holidays et Rental Cars seront des responsables du traitement de données indépendants en ce qui concerne ces informations. Rental Cars utilisera les informations conformément à leur politique de confidentialité. Pour savoir comment Rental Cars traitera vos données, veuillez consulter directement sa politique de confidentialité. *Jet2carhire | Politique de confidentialité. Lorsque la location de voiture est assurée par CarTrawler, CarTrawler, agissant en qualité de sous-traitant, traitera vos données pour le compte de Jet2holidays uniquement aux fins de la fourniture de services de location de voitures.*

· Si vous souscrivez une assurance voyage, nous communiquerons vos données à l'administrateur et à l'assureur afin de souscrire et de gérer la police d'assurance et de traiter les demandes d'indemnisation qui s'y rapportent.

– Les prestataires tiers dont nous utilisons les services, par exemple pour nous aider à comprendre le comportement de nos clients ou à améliorer notre site internet (par exemple, les agences de marketing, les développeurs informatiques).

· Tiers avec lesquels nous travaillons dans le cadre d'activités marketing et promotionnelles, notamment des partenaires médias et des partenaires spécialisés dans le marketing numérique et en ligne. Nous partageons des données avec ces entreprises afin de vous présenter des publicités et du contenu personnalisés (sur le site internet de Jet2 ou sur d'autres plateformes que vous utilisez) et de mesurer les performances de nos activités marketing.

Immigration/contrôle aux frontières, aéroports locaux – Les services de contrôle aux frontières de certains pays nous imposent de leur communiquer certaines informations, telles que votre nom et les informations figurant sur votre passeport, pour que vous puissiez vous rendre dans le pays concerné. Ces exigences varient en fonction du pays dans lequel vous voyagez.

Conformément à l'article L.232-7 du code de la sécurité intérieure, nous vous informons que les transporteurs aériens sont tenus de transmettre les données de réservations, d'enregistrement et d'embarquement de leurs passagers (PNR/API) à l'administration française, selon les modalités de traitement et pour les finalités fixées par le décret n° 2014-1095 du 26/09/2014, modifié par le décret 2018-714 du 03 août 2018.

– Services répressifs, agences gouvernementales, services d'urgence — en cas d'incident avec des passagers perturbateurs à bord de nos vols, nous pouvons partager des données à caractère personnel avec les services répressifs. En cas d'urgence médicale pendant un vol, nous pouvons partager des données à caractère personnel avec des prestataires de services tiers afin de leur demander conseil pour gérer et enregistrer les problèmes médicaux des passagers. Nous partageons également des informations personnelles avec les services répressifs et d'autres organisations impliquées dans la prévention et la détection des fraudes (telles que les fournisseurs de solutions de gestion des fraudes, les banques et les institutions financières) afin d'identifier les réservations potentiellement frauduleuses. Nous pouvons également partager vos informations avec les forces de l'ordre et les agences gouvernementales lorsque cela est raisonnable pour la prévention et la détection des crimes ou si nous pensons qu'une demande d'indemnisation est faite de manière frauduleuse ou si nous avons une inquiétude concernant la protection d'un enfant.

Autorités sanitaires, organismes gouvernementaux – En cas d'épidémie ou de problème de santé publique, nous pouvons demander ou partager avec ces tiers des informations sur les clients qui se trouvent ou qui ont pu se rendre dans les zones touchées. Nous le ferons seulement si cela est nécessaire pour vous aider à gérer votre sécurité et celle des autres.

· Tribunaux, conseillers juridiques, gestionnaires de sinistres — afin d'évaluer et de défendre toute réclamation légale faite contre nous, nous pouvons partager vos informations personnelles avec nos conseillers juridiques et gestionnaires de sinistres.

· Tiers successeurs de notre entreprise — si nous vendons ou achetons une entreprise ou des actifs, nous communiquerons vos données à caractère personnel au vendeur ou à l'acheteur potentiel de cette entreprise ou de ces actifs, et si nous ou une partie de notre entreprise est acquise par un tiers, les données à caractère personnel concernant nos clients seront transférées à ce tiers.

· L'ABTA ou la CAA — En cas d'insolvabilité de notre entreprise, nous, ou tout autre professionnel de l'insolvabilité désigné, pouvons divulguer vos données à caractère personnel à la CAA et/ou à l'ABTA afin qu'ils puissent évaluer l'état de votre réservation et vous conseiller sur la marche à suivre dans le cadre d'un programme de protection financière. L'avis général de confidentialité de la CAA se trouve à l'adresse https://www.caa.co.uk/Our-work/About-us/General-privacy-notice/. L'avis de confidentialité de l'ABTA se trouve à l'adresse *https://www.caa.co.uk/Our-work/About-us/General-*

privacy-notice/ ABTA's Privacy Notice is at https://www.abta.com/privacy-notice.

Au sein du groupe Jet2

Nous pouvons régulièrement partager des données avec les sociétés du groupe Jet2 basées dans l'UE, par exemple avec nos représentants dans les pays locaux. Pour protéger vos données à caractère personnel dans ces circonstances, nous avons mis en place des dispositions internes de protection des données, qui comprennent des protections contractuelles approuvées par l'UE pour le transfert de vos données.

Si nous transférons des données à caractère personnel vers un autre pays où le destinataire n'est pas membre du groupe Jet2, nous ne le ferons que si nous y sommes tenus par la loi, ou si le pays est reconnu comme offrant un niveau de protection juridique adéquat, ou si nous sommes convaincus que d'autres dispositions (telles que des engagements contractuels directs et des assurances de ces tiers) sont en place pour protéger vos droits en matière de vie privée.

Pour combien de temps conservons-nous vos données à caractère personnel ?

Information essentielle

Nous allons conserver vos informations personnelles aussi longtemps que raisonnablement nécessaire dans le cadre pour lesquelles elles ont été collectées, comme expliqué dans la présente politique de confidentialité. Dans certains cas, nous pouvons stocker vos informations personnelles pendant de plus longues périodes, ce qui nous oblige à conserver un enregistrement précis de vos relations avec nous afin de faciliter la gestion des plaintes ou des réclamations que vous ou d'autres personnes pouvez soulever ou de vous conformer aux exigences légales ou réglementaires. Si vous souhaitez en savoir plus sur la durée de conservation des informations, veuillez-nous contacter.

Quels sont vos droits ?

Information essentielle

Vous disposez de plusieurs droits par rapport à vos données à caractère personnel. Ceux-ci incluent notamment l'accès à vos données, la correction de toute erreur, l'effacement de vos données, la limitation du traitement de vos données, l'objection au traitement de vos données, la portabilité des données et les droits relatifs à la prise de décision et au profil automatisés. Dans la plupart des cas, ces droits sont soumis à des conditions. Veuillez consulter les sections correspondantes ci-dessous si vous souhaitez en savoir plus.

Pour exercer vos droits, veuillez nous contacter via notre formulaire en ligne : ***https://www.jet2.com/flights/your-data-protection-rights/****.*

Informations détaillées

Accéder à vos données

Vous pouvez nous demander de confirmer si nous traitons vos données à caractère personnel et de vous en fournir une copie, ainsi que des informations supplémentaires sur la manière dont nous utilisons vos données à caractère personnel.

Vous pouvez demander vos données par écrit, par téléphone ou en remplissant notre formulaire en ligne disponible ici : ***https://www.jet2.com/flights/your-data-protection-rights/***

Veuillez nous indiquer les détails des données à caractère personnel dont vous avez besoin dans votre demande (ainsi que tous les détails pouvant nous aider à vous identifier : les dates et heures des vols, la destination et le numéro de référence de la réservation si vous le connaissez). Pour faire une demande par téléphone, veuillez appeler notre centre de contact, qui nous enverra votre demande en votre nom.

Une fois que nous avons reçu votre demande, nous pouvons chercher à vérifier votre identité par le biais de contrôles appropriés (qui peuvent inclure des questions de sécurité ou une preuve d'identité telle qu'une copie de votre passeport).

Si vous effectuez une demande de copie de données à caractère personnel pour le compte d'un tiers, veuillez également nous soumettre une autorisation écrite et signée de l'individu dont les données sont requises et une copie de son passeport ou de son permis de conduire. Si le tiers est un enfant de moins de 16 ans, l'autorité écrite doit provenir d'une personne ayant la responsabilité parentale (avec une copie du passepor*t de l'enfant).*

Vous n'avez pas à payer de frais pour une copie de vos informations, sauf si votre demande est sans fondement, répétitive ou excessive, auquel cas nous allons facturer un montant raisonnable selon les circonstances. Nous allons vous informer des frais éventuels avant de répondre à votre demande.

Notre objectif est de vous répondre dans un délai d'un mois calendaire à compter de la réception de votre demande, sauf si cela est particulièrement compliqué ou si vous en avez fait plusieurs. Dans ce cas, notre objectif est de répondre dans un délai de 3 mois. Nous allons vous indiquer si plus d'un mois est nécessaire pour traiter votre demande. Si nous disposons de beaucoup d'informations à votre sujet, nous allons peut-être vous demander si vous pouvez nous indiquer exactement ce que vous souhaitez recevoir. Cela va nous aider à donner suite plus rapidement à votre demande.

Corriger vos données

Vous pouvez nous demander de corriger toute donnée inexacte ou incomplète. Cela est gratuit.

Notre objectif est de traiter les demandes de correction dans un délai d'un mois, bien que cela puisse nous prendre jusqu'à trois mois si votre demande est particulièrement compliquée.

Si nous ne pouvons pas donner suite à une demande visant à corriger vos données, nous allons vous en informer et vous expliquer pourquoi.

Effacer vos données

Ce droit est parfois appelé « le droit à être oublié ». Ce n'est pas un droit absolu, mais vous avez le droit de demander l'effacement de vos données à caractère personnel dans certaines circonstances.

Il existe quelques exceptions à ce droit. Si l'un de ces cas s'applique, nous vous en expliquerons la raison et nous ne serons pas obligés de supprimer les données.

Vous pouvez demander la suppression de vos données par écrit ou par téléphone. Pour faire une demande par écrit, veuillez l'envoyer à l'adresse suivante : Privacy Team, Legal Services, Jet2.com Limited, PO Box 284, Leeds, LS11 1GE ; ou par voie électronique en utilisant notre formulaire en ligne *accessible sur :* ***https://www.jet2.com/flights/your-data-protection-rights/***

Restreindre le traitement de vos données

Vous pouvez nous demander de limiter le traitement de vos données à caractère personnel dans certaines circonstances, et ce gratuitement. Il ne s'agit pas d'un droit absolu. Si le traitement est limité, nous pouvons stocker les données et conserver suffisamment d'informations pour nous assurer que la restriction soit respectée, mais nous ne pouvons plus traiter vos données.

Nous allons vous informer si nous décidons de lever une restriction sur le traitement de vos données.

Opposition au traitement de vos données

Les objections au traitement de vos données sont gratuites. Ce n'est pas un droit absolu, mais vous pouvez vous opposer au traitement de vos données là où elles se trouvent :

- *basé sur le motif des intérêts légitimes ; ou*
- *dans le cadre de recherche scientifique/historique et de statistiques.*

Nous allons cesser de traiter vos données à caractère personnel sauf si nous avons des motifs légitimes pour le faire, qui vont au-delà de vos intérêts et de vos droits, ou si nous ne traitons pas les données pour la création, l'exercice ou la défense de droits légaux.

Vous pouvez nous demander de cesser d'utiliser vos données pour le marketing direct. Nous allons traiter votre demande dès sa réception, mais son exécution peut prendre jusqu'à 28 jours. Il n'y a pas d'exemptions ou de raisons pour lesquelles nous pouvons refuser.

Portabilité des données

Cela vous permet d'obtenir et de réutiliser vos données à caractère personnel à vos propres fins pour différents services. Il s'applique lorsque les conditions suivantes sont remplies :

vous nous avez transmis les données à caractère personnel vous-même ;

- *nous traitons les données soit avec votre consentement, soit parce que cela est nécessaire à l'exécution d'un contrat ; et*
- *le traitement est effectué par des moyens automatisés.*

Nous allons fournir vos données gratuitement sous une forme structurée, couramment utilisée et lisible par une machine. Notre objectif est de vous répondre dans un délai d'un mois à compter de la réception de votre demande, sauf si cela est particulièrement compliqué ou si vous en avez fait plusieurs. Dans ce cas, notre objectif est de répondre dans un délai de 3 mois. Si plus d'un mois est nécessaire, nous allons vous le faire savoir et vous expliquer pourquoi nous avons besoin de plus de temps. Si nous considérons que nous ne pouvons pas vous fournir vos données, nous allons vous contacter pour vous expliquer pourquoi.

Contact et réclamations

***Jet2.com** et **Jet2 Holidays** opèrent au Royaume-Uni et dans l'UE.*

Si vous êtes au Royaume-Uni :

Si vous avez des questions concernant la présente politique, souhaitez obtenir des informations complémentaires ou déposer une réclamation concernant la manière dont nous traitons vos données à caractère personnel ou toute autre question relative à la confidentialité, veuillez nous contacter via notre formulaire en ligne à l'adresse.https://www.jet2.com/privacy-complaint, par e-mail à ***privacy@jet2.com****, ou par courrier à l'adresse suivante : Privacy Team, Legal Services, Jet2.com Limited, PO Box 284, Leeds, LS11 1GE.*

Si vous résidez dans l'UE :

*Le responsable du traitement de vos données à caractère personnel est Jet2.com Limited lorsque vous réservez un vol chez nous et Jet2Holidays lorsque vous réservez l'un de nos séjours. Notre représentant est Jet2 Support Services (Espagne) Limited et peut être contacté à l'adresse suivante :****privacy@jet2.com****.*

Si vous n'êtes pas satisfait de la manière dont nous traitons vos données ou de la façon dont nous avons répondu à une demande ou à une plainte, vous avez le droit de déposer une plainte auprès de notre autorité de régulation. Il s'agit du Bureau du commissaire à l'information (ICO), sauf si vous êtes résident de l'UE, auquel cas l'autorité compétente est l'Agencia Española de Protección de Datos (« AEPD »). Vous pouvez trouver plus de détails sur la manière de contacter l'ICO à l'adresse ***https://ico.org.uk/****. L'AEPD se trouve à l'adresse https://aepd.es/.*

Dernière mise à jour : 3 Novembre 2026