

# **POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ ET DE TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES**

## **1. Généralités**

Chilowé s'attache à protéger vos informations personnelles et à adopter une démarche claire et transparente quant aux informations que nous collectons et à la manière dont nous les utilisons. Cette politique explique la façon dont nous traitons les informations personnelles que nous collectons, ou que vous nous fournissez, lorsque vous utilisez notre site à l'adresse [www.chilowe.com](http://www.chilowe.com) (ci-après « le Site »).

Chilowé a vocation à inspirer, accompagner et fédérer tous les amoureux de la nature.

Par le biais de son Site, Chilowé met en vente des articles tels que la « Bible de la Micro-aventure » et permet aux utilisateurs de réserver des activités et/ou des micro-aventures (séjours comprenant au minimum une nuitée).

Pour cela, Chilowé donne aux internautes la possibilité :

- de créer un compte utilisateur en ligne pour procéder aux commandes d'articles
- de sélectionner un module de "fiche produit voyage" leur permettant de réserver des activités et de micro-aventures via un paiement en ligne.

Cette démarche a pour vocation de permettre aux utilisateurs à la recherche d'expériences singulières de trouver et de réserver rapidement une activité ou une micro-aventure dans une liste de lieux qui sortent de l'ordinaire.

Chilowé attache une grande importance à la protection et au respect de vos données personnelles et à la confidentialité des échanges avec les utilisateurs de son Site.

La présente politique vise à vous informer de nos pratiques concernant la collecte, l'utilisation et le partage des informations que vous êtes amenés à nous fournir par le biais de notre Site.

Cette politique (ainsi que nos Conditions Générales de Vente et tout document auquel il y est fait référence) présente la manière dont nous traitons les données personnelles que nous recueillons et que vous nous fournissez. Nous vous invitons à lire attentivement le présent document pour connaître et comprendre nos pratiques quant aux traitements de vos données personnelles que nous mettons en œuvre.

Vous êtes dès lors informés en toute transparence des données personnelles collectées, des raisons et de la manière dont elles sont traitées ainsi que de l'ensemble des droits dont vous disposez.

## **2. Les Informations que nous recueillons**

Chilowé est susceptible de recueillir et de traiter les données suivantes :

### **2.1. Les informations que vous nous transmettez directement**

En utilisant notre Site, vous êtes amené à nous transmettre des informations, dont certaines sont de nature à vous identifier (« Données Personnelles »).

C'est notamment le cas lorsque vous :

- créez votre compte sur le Site pour réserver une ou plusieurs micro-aventures guidées et/ou commander un article en ligne,
- laissez un avis,
- nous contactez – que ce soit par téléphone, email ou tout autre moyen de communication
- ou nous faites part d'un problème.

Ces informations contiennent notamment les données suivantes :

#### 2.1.1. Les données nécessaires à la réservation des activités et des micro-aventures;

Ces données sont notamment les nom et prénom des participants et le cas échéant, ceux de vos représentants, adresse e-mail, adresse complète du domicile y compris le code postal, numéro de téléphone portable, identifiants et mot de passe. Ces informations sont obligatoires. A défaut, Chilowé ne sera pas en mesure de vous fournir les services proposés par notre Site et vous ne serez pas autorisés à créer de compte;

#### 2.1.2 Genre et Date de naissance ;

2.1.3 Vos réponses à nos sondages et questionnaires et les avis et/ou commentaires échangés dans le forum de la page produit ou que vous avez laissés pour commenter un contenu ;

#### 2.1.4 Les coordonnées bancaires pour procéder aux commandes en ligne, (non conservées) ;

#### 2.1.5 Les données nécessaires à la gestion et à l'envoi de la Newsletter.

### 2.2. Les données que nous recueillons automatiquement :

Lors de chacune de vos visites, nous sommes susceptibles de recueillir, conformément à la législation applicable et avec votre accord, le cas échéant, des informations relatives aux appareils sur lesquels vous utilisez nos services ou aux réseaux depuis lesquels vous accédez à nos services, tels que notamment vos adresses IP, données de connexion, types et versions de navigateurs internet utilisés, types et versions des plugins de votre navigateur, systèmes et plateformes d'exploitation, données concernant votre parcours de navigation sur notre Site, notamment votre parcours sur les différentes pages URL de notre Site, le contenu auquel vous accédez ou que vous consultez, les termes de recherches utilisés, les erreurs de téléchargement, la durée de consultation de certaines pages, l'identifiant publicitaire de votre appareil, les interactions avec la page ainsi que tout numéro du téléphone utilisé pour nous contacter.

Parmi les technologies utilisées pour recueillir ces informations, nous avons notamment recours au service de AXEPTIO ([www.axeptio.eu](http://www.axeptio.eu)) et aux cookies (pour en savoir plus à ce sujet, veuillez-vous référer à l'article sur les Cookies – Art 12).

Nous recueillons également des informations sur votre utilisation de notre Site (telles que votre date de création de compte).

## **Mineurs et informations personnelles**

Notre Site web n'est pas destiné aux mineurs et nous ne collectons pas de manière intentionnelle des informations relatives à des mineurs.

Si Chilowé se rend compte qu'il détient une quelconque information à propos d'un mineur de moins de 15 ans, nous prendrons toutes actions nécessaires pour nous conformer avec la réglementation applicable à la protection des données personnelles et notamment, si nécessaire la suppression de ces informations. Si vous avez appris que votre enfant mineur nous a fourni des informations personnelles sans votre autorisation, merci de nous contacter dès que possible (email : [ferdinand@chilowe.com](mailto:ferdinand@chilowe.com)) afin que nous puissions prendre les mesures appropriées.

### **3. Durée de conservation de vos Données Personnelles**

La durée de conservation de vos Données Personnelles dépend de la finalité poursuivie et des obligations légales et réglementaires imposées à Chilowé et à ses partenaires (exemple : le module de paiement en ligne "Paygreen"). Tant les données recueillies que la durée de conservation doivent être adéquates, pertinentes et non-excessives au regard des finalités poursuivies.

Elles seront, dès lors conservées la durée nécessaire à la réalisation de la finalité du traitement, par Chilowé et ses partenaires commerciaux, si vous n'avez pas fermé votre compte.

### **4. Comment utilisons-nous les données que nous recueillons ?**

Nous utilisons les données que nous recueillons afin de :

- 4.1 vous fournir les informations et services demandés relatifs aux activités et/ou aux micro-aventures ;
- 4.2 vous envoyer des renseignements sur nos services (comme par exemple, les fiches produits, les caractéristiques des activités etc ) par le biais de la newsletter hebdomadaire, e-mail, SMS, groupe "Whatsapp" ou tout autre moyen de communication ;
- 4.3 recueillir et traiter les données personnelles aux fins de réservation des activités et/ou des micro-aventures et de livraison des commandes en ligne ;
- 4.4 vous accompagner et vous orienter à toutes les étapes de la procédure pour vous informer et vous conseiller ;
- 4.5 vous proposer des solutions adaptées et éventuellement personnalisées pour la micro-aventure sur devis ;
- 4.6 vous permettre de personnaliser votre profil sur notre Site ;
- 4.7 vous donner accès et vous permettre de communiquer avec notre service de relation Clients;
- 4.8 nous assurer du respect de (i) la législation applicable, (ii) nos conditions générales de vente, (iii) et notre politique de confidentialité. En cas de manquements de votre part, nous pourrions être amenés à suspendre votre compte sur notre Site sans préavis ;

4.9 vous envoyer, conformément aux dispositions légales applicables et avec votre accord lorsque la législation l'exige, des messages marketing, publicitaires et promotionnels et des informations relatives à l'utilisation de nos services ainsi que de ceux de nos partenaires commerciaux ;

4.10 vous informer des modifications apportées à nos services ;

4.11 gérer notre Site et effectuer des opérations techniques internes dans le cadre de résolution de problèmes, analyse de données, de tests, recherches, analyses, études et sondages ;

4.12 améliorer et optimiser notre Site, notamment pour nous assurer de ce que l'affichage de nos contenus est adapté à votre appareil ;

4.13 vous permettre d'utiliser les fonctionnalités interactives de nos services si vous le souhaitez ;

4.14 nous aider à la préservation d'un environnement sain et sécurisé sur notre Site ;

4.15 réaliser des traitements relatifs à la prospection commerciale et en particulier à la gestion d'opérations techniques de prospection; la sélection de personnes pour réaliser des actions de fidélisation, de prospection, d'étude, de sondage, de test produit et de promotion ; la réalisation d'opérations de sollicitations ; l'élaboration de statistiques commerciales ;

4.16 réaliser des sondages et enquêtes de satisfaction en vue de l'amélioration de nos services ;

4.17 vous permettre de donner votre avis sur nos services (gestion des avis par le biais de Trustpilot) ;

4.18 vous permettre de participer aux Q&A sur un produit ou un topos.

## **5. Notifications par email & Newsletter**

Conformément à la législation applicable et avec votre consentement lorsqu'il est requis, nous pourrions vous adresser des messages de notifications relatifs à l'activité de notre Site.

Vous avez la possibilité de paramétrer vous-même, à tout moment, le type de notification que vous souhaitez recevoir ou ne plus recevoir en vous connectant à votre Compte.

Si vous bénéficiez d'un compte, vous pouvez refuser de recevoir les communications marketing Chilowé (Newsletter etc) en nous adressant un email via le formulaire contact du Site. Alternativement, vous pouvez nous contacter en utilisant les adresses de contact figurant dans l'onglet contact du site.

## **6. Vos données sont-elles transférées, à qui, comment et où ?**

Le traitement et le stockage des données est assuré par WORDPRESS, dans le serveur Cloudhoster de Chilowé et peut donc induire des transferts de données en dehors de l'Union Européenne.

Chilowé privilégie les transferts vers des pays qui assurent un niveau de protection des données au moins équivalent à celui assuré par le droit français.

A défaut, les transferts sont encadrés par des garanties appropriées afin d'assurer la sécurité des données personnelles et de permettre à l'utilisateur d'exercer ses droits et de disposer de voies de recours effectives.

Vos données personnelles sont traitées par le personnel, les stagiaires et toutes personnes contractuellement liées à Chilowé pour les finalités indiquées précédemment.

Elles peuvent être traitées ponctuellement par des sous-traitants (au sens de l'article 4.8 du RGPD), notamment le module de paiement PAYGREEN, de façon encadrée strictement.

Peuvent également être destinataires de vos données, si cela est nécessaire à nos intérêts professionnels et commerciaux légitimes, et afin de vous proposer des services adaptés, dans la limite de leurs attributions :

- les collaborateurs de Chilowé (et notamment ceux des services de communication) ;
- les prestataires tels que les Guides,
- ses partenaires commerciaux et leur personnel,
- des prestataires de services tiers procédant au traitement de données personnelles pour le compte de Chilowé, par exemple pour les paiements et l'utilisation de cartes de crédit, les envois et livraisons, l'hébergement, la distribution d'e-mails, les recherches et analyses, la gestion de la marque et la promotion des produits, ainsi que pour l'administration de certains services et certaines fonctionnalités. Lorsque nous utilisons les services de prestataires tiers, nous concluons des contrats qui leur imposent de mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger vos données personnelles ;
- les personnes liées contractuellement à Chilowé,
- tout autre tiers si vous avez exprimé votre consentement.

Si cette communication est faite, elle sera réalisée sur la base de votre consentement, libre, informé et explicite. Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment en nous contactant selon les modalités de l'article 7 ci-dessous.

Elles pourront également être communiquées après demande exigée par la loi ou toute autorité judiciaire.

Bien que nous nous soyons engagés à protéger vos informations personnelles, la transmission d'informations en ligne via Internet n'est pas complètement sécurisée. En collaboration avec nos fournisseurs de services, nous ferons de notre mieux pour protéger vos informations personnelles, mais les informations fournies sont à vos risques et périls.

## **7. Bases légales du traitement :**

Conformément à la Règlementation applicable en matière de protection des Données Personnelles, le traitement de Données Personnelles doit être fondé sur une base légale.

La Règlementation applicable en matière de protection des Données Personnelles exige également que nous vous informions de ces bases légales.

Par conséquent, les traitements de vos Données Personnelles que nous mettons en œuvre reposent sur l'une des bases légales suivantes :

- **Exécution d'un contrat** : le traitement de vos Données Personnelles est nécessaire à l'exécution de notre mission. Lorsque vous achetez et/ou réservez des produits Chilowé à partir de notre Site, nous avons besoin de vos données personnelles pour exécuter le contrat qui nous lie à vous. Par exemple, nous avons besoin de vos informations de contact et de paiement pour vous livrer votre commande.
- **Intérêt légitime** : le traitement repose sur notre intérêt légitime, à moins que ne prévalent vos intérêts, libertés ou droit fondamentaux ;
- **Votre consentement** : nous ne traiterons vos Données Personnelles que si vous nous y autorisez.

## 8. Vos droits sur vos données personnelles :

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données n°2016/679 et à la loi dite « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978 dans sa dernière version, vous disposez, sous certaines conditions, d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement des données à caractère personnel, d'un droit à la limitation du traitement, d'un droit d'opposition, d'un droit à la portabilité de ses données et du droit de définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données à caractère personnel après décès.

Vous pouvez également fermer votre compte et disposez du droit de vous opposer ou de limiter les traitements de vos Données Personnelles.

Pour exercer ces droits, vous pouvez vous connecter directement à votre compte et/ou contacter :

- pour le traitement par Chilowé Monsieur Ferdinand MARTINET: [ferdinand@chilowe.com](mailto:ferdinand@chilowe.com).

Lorsque cela est prévu par la législation applicable, vous avez le droit d'obtenir une copie des données personnelles vous concernant que nous détenons. Avant de répondre à votre demande, nous sommes susceptibles de (i) vérifier votre identité et (ii) vous demander de nous fournir davantage d'informations pour répondre à votre demande.

Pour toute question sur le traitement de vos données dans ce dispositif ou en cas de difficultés dans l'exercice de vos droits, vous pouvez contacter la personne en charge du traitement des données personnelles à l'adresse électronique suivante : [ferdinand@chilowe.com](mailto:ferdinand@chilowe.com) ou par voie postale à l'adresse des bureaux de Chilowé : 18 rue du pré d'avril à ANNECY-LE-VIEUX (74490).

Nous nous efforcerons de donner suite à votre demande dans un délai raisonnable et, en tout état de cause, dans les délais fixés par la loi.

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits ne sont pas respectés ou que ce dispositif n'est pas conforme aux règles de protection des données, vous pouvez adresser une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) par courrier postal à l'adresse suivante : 3 Place de Fontenoy – TSA 80715 – 75334 Paris Cedex 07.

## 9. Sécurité et confidentialité

Toutes les précautions raisonnables doivent être prises pour protéger les Données Personnelles contre la destruction accidentelle ou illégale, la perte, modification, divulgation ou l'accès non autorisé.

Ces précautions comprennent des mesures de sécurité techniques, physiques et organisationnelles, telles que les mesures de prévention contre l'accès non autorisé, en fonction du caractère sensible de l'information et du niveau de risque associé au traitement des Données Personnelles.

Lorsque Chilowé traite des Données Personnelles à des fins de marketing ou de prospection commerciale, Chilowé met en place des procédures efficaces destinées à permettre aux personnes concernées de s'opposer à tout moment à l'utilisation de leurs Données Personnelles à de telles fins.

## **10. Confidentialité de votre mot de passe**

Vous êtes responsable de la confidentialité du mot de passe que vous avez choisi pour accéder à votre compte sur notre Site. Vous vous engagez à conserver ce mot de passe secret et à ne le communiquer à personne

## **11. Modification de notre politique de confidentialité**

Nous pouvons être amenés à modifier occasionnellement la présente politique de confidentialité. Lorsque cela est nécessaire, nous vous en informerons et/ou solliciterons votre accord. Nous vous conseillons de consulter régulièrement cette page pour prendre connaissance d'éventuelles modifications ou mises à jour apportées à notre politique de confidentialité.

## **12. Cookies et technologies semblables**

Pour des raisons de simplification et de compréhension de la présente page d'information, les termes ci-après ont été définis de la façon suivante :

« Cookie(s) » : est un fichier texte déposé sur votre disque dur par le serveur du site que vous visitez. Il contient généralement le nom du serveur qui l'a déposé, un identifiant sous forme de numéro unique et une date d'expiration. Il a pour but de collecter des informations relatives à votre navigation afin de vous proposer des services adaptés à votre terminal (ordinateur, mobile, ou tablette).

« Responsable de traitement » : *« est, sauf désignation expresse par les dispositions législatives ou réglementaires relatives à ce traitement, la personne, l'autorité publique, le service ou l'organisme qui détermine ses finalités et ses moyens. En pratique et en général, il s'agit de la personne morale incarnée par son représentant légal <sup>1</sup> ».*

Le responsable de traitement est Chilowé. La durée de vie maximale des cookies ou traceurs est de 13 mois.

Chilowé collecte des informations, qui peuvent inclure des données personnelles, depuis votre navigateur lorsque vous utilisez notre site.

Nous utilisons différentes méthodes, telles que les cookies et balises, pour collecter ces informations, lesquelles peuvent inclure vos (i) adresse IP ; (ii) cookie unique d'identification, cookie d'information et informations sur les contenus de votre matériel pour accéder à certaines caractéristiques ; (iii) numéro unique d'identification du matériel et type de matériel ; (iv) domaine, type de navigateur et langue ; (v) système d'exploitation et paramétrage ; (vi) pays et fuseau horaire ; (vii) sites préalablement visités ; (viii) informations sur vos actions sur notre site, telles que comportement en termes de clics, achats et préférences ; et (ix) heures d'accès et URLs de référence.

---

<sup>1</sup> <https://www.cnil.fr/fr/definition/responsable-de-traitement>

Des tiers peuvent également collecter des informations depuis le site par l'intermédiaire de cookies, de modules tiers et widgets. Ces tiers collectent des données directement depuis votre navigateur et le traitement de ces données est soumis à leurs propres politiques de protection des données personnelles.

Nous utilisons des cookies et des balises pour suivre l'usage de notre Site par nos clients/utilisateurs et comprendre leurs préférences (telles que pays et langue). Cela nous permet de fournir des services à nos clients et d'améliorer leur expérience en ligne. Nous utilisons également des cookies et des balises pour obtenir des informations générales sur le trafic du site et ses interactions, pour identifier des tendances et obtenir des statistiques, et ainsi améliorer notre site. Il y a en général trois catégories de cookies utilisés sur notre site :

- **Cookies fonctionnels** : Ces cookies sont requis pour les fonctionnalités basiques du Site et sont par conséquent toujours actifs. Cela correspond notamment aux cookies qui permettent de vous reconnaître lorsque vous visitez notre Site au cours d'une même session ou, si vous le souhaitez, d'une session à l'autre. Ils permettent d'établir votre panier d'achat et la procédure de paiement mais également d'assurer la sécurité des échanges et le respect de la réglementation.
- **Cookies de performance** : Ces cookies nous permettent d'améliorer les fonctionnalités de notre site en suivant leur usage. Dans certains cas, ces cookies permettent d'améliorer la rapidité avec laquelle nous traitons votre demande et de retenir les préférences que vous avez sélectionnées. Refuser ces cookies peut entraîner des recommandations moins pertinentes et un ralentissement de la performance du site.
- **Cookies de réseaux sociaux et publicitaires** : Les cookies de réseaux sociaux offrent la possibilité de vous connecter à vos réseaux sociaux et de partager des contenus depuis notre site sur les réseaux sociaux. Les cookies de publicité (de tiers) collectent des informations pour permettre de mieux adapter les publicités à vos centres d'intérêts, à la fois sur notre site et en dehors. Dans certains cas, ces cookies nécessitent un traitement de données personnelles. Refuser ces cookies peut entraîner l'affichage de publicités qui ne sont pas adaptées ou empêcher la connexion effective à Facebook, Twitter ou à d'autres réseaux sociaux et/ou empêcher la possibilité pour vous de partager le contenu sur les réseaux sociaux.

Pour un résumé clair et à jour de chacun des tiers accédant à votre navigateur internet (via le site Chilowé ou d'autres sites), nous vous recommandons d'installer un module spécifique assurant cette fonction. Vous pouvez également choisir d'être alerté par votre ordinateur chaque fois qu'un cookie est envoyé, ou vous pouvez choisir de refuser tous les cookies. Vous pouvez procéder à ces choix en accédant aux paramètres du navigateur internet de chacun de vos appareils. Chaque navigateur est différent.

Vérifiez par conséquent le menu "Aide" de votre navigateur pour bien comprendre comment modifier le paramétrage des cookies. Si vous refusez les cookies, l'accès à de nombreux contenus de notre site peut être moins efficace et certains de nos services peuvent ne pas fonctionner correctement.

### **13. Questions et commentaires**

Nous accueillons volontiers toutes vos questions, commentaires et préoccupations au sujet de notre Politique de Confidentialité et de nos pratiques en la matière.

Si vous souhaitez nous faire part de vos commentaires ou si vous avez des questions ou des préoccupations, ou si vous souhaitez exercer vos droits en lien avec vos données personnelles, il suffit de nous envoyer un email : [hello@chilowe.com](mailto:hello@chilowe.com).

Si vous nous contactez au sujet d'une plainte à propos de vos données personnelles, celle-ci sera traitée en vue de la résoudre de façon efficace et en temps opportun. Vous bénéficiez également du droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente dans le pays de votre lieu de résidence.