

Politique de confidentialité Flying Blue

La présente politique de confidentialité décrit la façon dont nous collectons et utilisons vos données à caractère personnel dans le cadre de notre programme de fidélité Flying Blue. Cette politique de confidentialité s'applique à toutes les données à caractère personnel qu'Air France et KLM traitent si vous adhérez à notre programme de fidélité Flying Blue, si vous utilisez notre site internet Flying Blue ou nos applications mobiles, ou si vous nous contactez. Nous traitons vos données personnelles principalement pour gérer votre adhésion et vous permettre de bénéficier de récompenses. Nous pouvons également utiliser vos données pour vous envoyer des publicités et des offres adaptées à vos intérêts et préférences. Dans la présente politique de confidentialité, nous fournissons davantage d'informations concernant les données à caractère personnel que nous collectons et utilisons et sur vos droits.

Pour plus d'informations sur les données à caractère personnel qu'Air France ou KLM traitent si vous voyagez avec nous, si vous utilisez le site internet de notre compagnie aérienne ou les applications mobiles, ou si vous nous contactez au sujet de votre réservation ou de votre vol, veuillez consulter la politique de confidentialité d'Air France ou de KLM, disponible sur nos sites internet.

1. Qui sommes-nous ?

Flying Blue est le programme de fidélité de :

- Air France (anciennement Société Air France, S.A.), une compagnie aérienne française dont les bureaux sont situés 45 rue de Paris, F-95747 Roissy CDG Cedex, France (« **Air France** »).
- Koninklijke Luchtvaart Maatschappij NV (également appelée KLM Royal Dutch Airlines ou KLM), une compagnie aérienne néerlandaise, dont les bureaux sont situés Amsterdamseweg 55, 1182 GP Amstelveen, Pays-Bas (« **KLM** »).

KLM est conjointement responsable du traitement de vos données à caractère personnel pour le programme de fidélité Flying Blue. Nous avons mis en place un dispositif qui définit nos responsabilités respectives dans le respect de la législation applicable en matière de protection de la vie privée. En résumé, nous avons convenu que vous pouvez contacter le « Privacy Office » de KLM ou d'Air France (voir « Vos droits » ci-dessous) si vous souhaitez exercer vos droits ou émettre des plaintes concernant le traitement de vos données à caractère personnel. Si nécessaire, Air France et KLM se prêtent assistance mutuelle pour

veiller à ce que vous puissiez exercer vos droits et à ce que vos questions et plaintes soient traitées comme il convient.

2. Types de données à caractère personnel que nous traitons

2.1 Généralités

Nous pouvons collecter et traiter les catégories de données à caractère personnel suivantes :

(A) Nom et coordonnées

Lorsque vous adhérez à Flying Blue, nous pouvons enregistrer votre nom, vos coordonnées, votre sexe et votre date de naissance. Vos coordonnées peuvent comprendre votre adresse, votre numéro de téléphone et votre adresse électronique. Lorsque vous créez un compte personnel, nous pouvons également enregistrer vos données de connexion et les informations que vous complétez sur votre compte personnel. Si vous créez un compte familial, nous traitons également les données à caractère personnel concernant la famille que vous ajoutez à votre compte.

(B) Données d'adhésion

Lorsque vous adhérez à Flying Blue, nous traitons votre numéro de membre, votre niveau d'adhésion et votre solde de Miles et de XP. Nous traitons également les transactions avec lesquelles vous gagnez ou dépensez des Miles. Nous enregistrons, entre autres, le type de transaction (p. ex. achat en ligne, vol, hôtel, location de voiture, transaction par carte de crédit de marque Flying Blue), la date de la transaction, le montant des Miles ou XP gagnés ou débités, et le vendeur (Air France, KLM, compagnie aérienne participante ou partenaire Flying Blue). Pour les vols, nous enregistrons également votre lieu de départ, votre destination, la date du voyage, le numéro du vol, la classe de réservation, la cabine et le tarif payé.

(C) Nos échanges avec vous

Lorsque vous nous envoyez un courriel ou chatez avec nous en ligne ou via les réseaux sociaux, nous enregistrons vos échanges avec nous. Nous enregistrons également vos préférences de communication, par exemple lorsque vous vous abonnez à l'un de nos bulletins d'information. Si vous nous appelez, notre service clientèle enregistrera vos questions ou vos plaintes dans notre base de données. Nous pouvons également enregistrer les appels téléphoniques à des fins de formation ou pour prévenir ou lutter contre la fraude.

(D) Informations que nous collectons lorsque vous utilisez nos sites internet ou nos applications mobiles

- Lorsque vous visitez notre site internet, nous pouvons enregistrer votre adresse IP, votre type de navigateur, votre système d'exploitation, le site internet de renvoi, le comportement de navigation sur le Web et l'utilisation de l'application.
- Nous collectons également des informations par le biais de cookies et de technologies similaires lorsque vous visitez notre site internet. Pour plus d'informations, veuillez lire notre politique des cookies sur le site internet. Lorsque vous visitez nos sites internet en utilisant un lien dans un courriel ou que vous vous connectez à votre compte KLM ou Flying Blue, nous pouvons ajouter les informations que nous collectons par le biais des cookies et des technologies similaires aux autres informations que nous possédons déjà vous concernant.
- Nous recevons une notification automatique lorsque vous ouvrez nos courriels ou cliquez sur un lien dans ces courriels. Nous pouvons combiner ces informations avec d'autres données que nous traitons à votre propos, telles que les informations relatives à votre adhésion.
- Avec votre autorisation, nous pouvons recevoir vos données de localisation.
- Vous pouvez également nous autoriser à accéder à certaines données stockées sur votre téléphone portable, (telles que des photos et des contacts).

(E) Informations relatives aux réseaux sociaux

En fonction de vos paramètres du réseau social, nous pouvons recevoir des informations de votre fournisseur de réseau social. Par exemple, si vous vous connectez à votre compte Flying Blue en utilisant un compte de réseau social, nous pouvons recevoir votre profil de réseau social, y compris vos coordonnées, vos intérêts et vos contacts. Pour plus d'informations sur les données à caractère personnel que nous recevons de votre fournisseur de réseau social et sur la manière de modifier vos paramètres, veuillez consulter le site internet et la politique de confidentialité de votre fournisseur de réseau social.

(F) Données client

Flying Blue est un programme de fidélité d'Air France et de KLM. Nous pouvons utiliser les données à caractère personnel que nous collectons pour notre programme de fidélité Flying Blue si vous voyagez avec nous, utilisez nos sites internet de compagnie aérienne ou les applications mobiles, ou nous contactez au sujet de votre vol. Veuillez consulter la politique de confidentialité d'Air France et de KLM pour plus d'informations sur les données à caractère personnel que nous collectons dans ce contexte. Vous trouverez nos politiques de confidentialité sur nos sites internet.

(G) Informations que vous décidez de partager avec nous

Vous pouvez décider de partager des informations avec nous, par exemple lorsque vous nous faites part de vos intérêts et préférences, laissez un commentaire sur notre page Facebook, répondez à une enquête de satisfaction ou participez à un concours.

2.2 Enfants de moins de 16 ans

Nous collectons des données sur les enfants si vous nous fournissez des informations sur votre enfant par rapport à votre adhésion à Flying Blue. Par exemple, si vous créez un compte familial.

2.3 Services spécifiques, applications mobiles, événements, concours ou campagnes

Pour des services spécifiques, applications mobiles, événements, concours ou campagnes, nous pouvons collecter d'autres types de données que ceux décrits dans la présente politique de confidentialité. Nous vous en informons lorsque vous adhérez au service, à l'événement, au concours ou à la campagne, ou lorsque vous téléchargez l'application.

3. Comment nous collectons vos données

Nous collectons les catégories de données à caractère personnel mentionnées ci-dessus de la manière suivante :

(A) Données à caractère personnel fournies par vous

Par exemple, lorsque vous adhérez à notre programme de fidélité, contactez notre service clientèle, vous abonnez pour recevoir nos courriels, remplissez une enquête de satisfaction, vous inscrivez à l'un de nos événements ou participez à un concours promotionnel.

(B) Données à caractère personnel collectées lorsque vous gagnez ou dépensez des Miles avec nous

Lorsque vous réservez un vol ou achetez des prestations annexes auprès d'Air France ou de KLM, vous pouvez gagner ou dépenser des Miles. Air France et KLM partagent les données de réservation collectées dans le cadre de leurs procédures de réservation (voir section 2.1 (B) ci-dessus) afin de prendre en charge votre adhésion à notre programme de fidélité Flying Blue (voir section 4.1 (B) ci-dessous).

(C) Données à caractère personnel reçues des partenaires qui participent à nos programmes de fidélité

Le programme de fidélité Flying Blue est proposé par KLM et Air France (voir section 1 « Qui sommes-nous » ci-dessus). Dans certains pays, nous proposons le programme Flying Blue en partenariat avec nos compagnies aériennes participantes. Notre programme de fidélité vous permet de gagner et de dépenser des Miles et des XP auprès de nous, de compagnies aériennes participantes et d'autres partenaires de fidélité Flying Blue (y compris les hôtels et les sociétés de location de voitures). À cette fin, nous pouvons partager vos données à caractère personnel avec les compagnies aériennes participantes et nos partenaires de fidélité Flying Blue. Si, par exemple, vous achetez un service auprès de l'un de nos partenaires de fidélité, il nous communiquera les Miles que vous avez obtenus, afin que nous puissions mettre à jour votre solde de Miles. Vous trouverez la liste des compagnies aériennes participantes et partenaires de fidélité sur le site internet Flying Blue. Ils sont indépendamment responsables du traitement de vos données à caractère personnel. Vous trouverez de plus amples informations sur la manière dont ils traitent vos données à caractère personnel dans leurs politiques de confidentialité respectives.

(D) Si vous utilisez des réseaux sociaux, nous pouvons également recevoir des informations de votre fournisseur de réseau social

Pour plus d'informations, voir section 2.1 (E) ci-dessus.

4. Finalités pour lesquelles nous utilisons vos données à caractère personnel

4.1. Généralités

Les principales finalités pour lesquelles nous utilisons vos données à caractère personnel sont :

(A) Gérer votre adhésion à notre programme de fidélité

Nous traitons les données à caractère personnel mentionnées aux sections 2.1 (A) et (C) pour vous inscrire à notre programme Flying Blue, maintenir votre adhésion, gérer les Miles et XP que vous gagnez et dépensez, gérer votre niveau et vous offrir des récompenses.

(B) Vous fournir nos services en ligne et nos applications mobiles, et une expérience numérique sans faille

i. Pour vous offrir la meilleure expérience numérique possible, nous pouvons analyser votre utilisation de notre site internet ou de nos applications, afin

d'adapter notre communication au canal ou au dispositif numérique que vous utilisez le plus (voir section 2.1 (D)).

ii. Certains de nos services et applications numériques utilisent votre emplacement, par exemple, pour vous indiquer le lieu d'intérêt le plus proche.

(C) Établir des statistiques

i. Généralités : Nous étudions les tendances générales de l'utilisation de notre programme de fidélité Flying Blue, de nos sites internet, applications mobiles et réseaux sociaux, ainsi que les tendances du comportement et des préférences de nos membres. Nous utilisons les résultats de nos recherches pour améliorer notre programme de fidélité, développer de meilleurs services et offres pour nos clients, fournir un meilleur service à la clientèle et améliorer la conception et le contenu de nos sites internet et de nos applications mobiles.

ii. Catégories de données : Pour effectuer nos recherches, nous pouvons utiliser les catégories de données à caractère personnel décrites aux sections 2.1 (A) à (E). Nous n'utilisons que des « données agrégées » ou des « données pseudonymisées » pour nos recherches. Il s'agit de données qui ne nous permettent pas de remonter directement jusqu'à vous, tous les éléments directement identifiables (p. ex., les noms et les adresses e-mail) ayant été supprimés ou encodés et numérotés. Nous prenons les mesures appropriées pour garantir que seul un groupe limité d'employés ait accès aux analyses.

iii. Base juridique et droit d'opposition : Nous traitons vos données à caractère personnel pour nos intérêts légitimes décrits ci-dessus (voir section (i) « Généralités »). Vous avez le droit de vous opposer à tout moment, pour des motifs liés à votre situation particulière, au traitement de vos données à caractère personnel à des fins de recherche statistique (voir section 8 « Vos droits » ci-dessous).

(D) À des fins de marketing

i. Généralités : Si vous adhérez à notre programme de fidélité Flying Blue et vous abonnez aux mises à jour Flying Blue, nous vous enverrons des mises à jour sur notre programme et des publicités et offres personnelles pour nos produits et services et ceux de nos compagnies aériennes participantes et de nos partenaires de fidélité (voir (v) ci-dessous).

ii. Types de communication :

- Courriels : Si vous vous abonnez à nos mises à jour Flying Blue, nous vous enverrons par courriel des mises à jour concernant votre adhésion (comme le relevé de vos Miles), des nouvelles sur notre programme (comme notre lettre d'information) et des offres adaptées à vos intérêts et préférences. Ces offres

Flying Blue peuvent concerner notre programme de fidélité (comme les primes promotionnelles), les produits et services d'Air France, de KLM ou des compagnies aériennes participantes (comme gagner ou dépenser des Miles chez nous ou chez les compagnies aériennes participantes) et les produits et services de nos partenaires Flying Blue (comme gagner ou dépenser des Miles dans les hôtels, les locations de voitures, les magasins et les partenaires lifestyle). Pour plus d'informations sur les compagnies aériennes participantes et les partenaires Flying Blue, voir section 3.1 (C) ci-dessus.

- Mises à jour des compagnies aériennes : Lorsque vous adhérez à Flying Blue, vous pouvez vous abonner aux mises à jour des compagnies aériennes par courriel ou par le biais des réseaux sociaux. Veuillez consulter les politiques de confidentialité d'Air France et de KLM pour plus d'informations sur nos mises à jour. Le programme Flying Blue est proposé par Air France et KLM en coopération avec nos compagnies aériennes participantes (voir section 3.1 (C) ci-dessus), comprenant Kenya Airways, Aircalin, Tarom et Transavia. Si vous résidez dans un pays où opèrent ces compagnies participantes ou si vous vous inscrivez à notre programme Flying Blue par leurs sites internet, Air France et KLM peuvent également vous envoyer des courriels avec des offres et des mises à jour de leurs services si vous vous êtes abonné aux mises à jour des compagnies. Par exemple, si vous résidez en Roumanie, vous pouvez recevoir un courriel de notre part avec les nouvelles et les offres de Tarom.

- Messages directs par d'autres canaux de communication : Nous pouvons utiliser d'autres canaux de communication pour vous envoyer des messages directs contenant des publicités personnalisées et des offres spéciales, comme le courrier postal ou, avec votre consentement, les notifications push mobiles ou les canaux sociaux (p. ex. Messenger, WhatsApp ou WeChat).

- Affichage des informations pertinentes et publicités personnalisées sur les sites internet : veuillez consulter notre politique des cookies. Nous pouvons également utiliser vos données à caractère personnel pour vous exclure des publicités qui ne vous concernent plus.

iv. Publicités et offres personnalisées : Nous nous efforçons de rendre les annonces et les offres aussi pertinentes que possible pour vous. À cette fin, nous pouvons utiliser et combiner les catégories de données à caractère personnel décrites aux sections 2.1 et 4.1 (C) (données de recherche statistique). Par exemple, nous pouvons inclure dans nos e-mails une offre spécifique d'un partenaire hôtelier basée sur vos récentes réservations auprès d'Air France ou de KLM.

v. Base juridique et droit d'opposition : Nous vous envoyons des mises à jour en fonction de votre consentement. Nous personnalisons vos publicités et vos offres sur la base de notre intérêt légitime et des intérêts de tiers afin de vous envoyer des mises à jour et des offres pertinentes. Vous avez le droit de vous

opposer à tout moment à l'utilisation de vos données à caractère personnel à des fins de marketing direct (voir section 8 « Vos droits » ci-dessous).

vi. Se désabonner : Vous pouvez vous désabonner à tout moment de nos mises à jour Flying Blue et des courriels des compagnies aériennes participantes en cliquant sur le lien de désabonnement dans le courriel. Vous vous désabonnerez alors de ce type particulier de mise à jour par courriel. Si vous souhaitez vous désabonner de tous les types de mises à jour Flying Blue ou des courriels des compagnies aériennes participantes, vous pouvez modifier vos préférences de communication dans votre compte. Vous ne recevrez plus alors que les courriels nécessaires pour participer à notre programme de fidélité (p. ex. demande de mise à jour de votre mot de passe). Vous pouvez également vous désabonner en nous contactant (voir section 8 « Vos droits » ci-dessous). Pour vous désabonner des courriels d'Air France et de KLM, veuillez consulter les politiques de confidentialité d'Air France et de KLM.

(E) Pour communiquer avec vous

Nous utilisons vos coordonnées pour communiquer avec vous au sujet de votre adhésion, répondre à vos questions ou traiter vos plaintes.

(F) Pour mener nos activités commerciales ou nous conformer aux obligations légales

Nous collectons, utilisons et conservons vos données à caractère personnel pour gérer notre programme de fidélité, comme à des fins d'archivage, pour prévenir ou lutter contre la fraude, ou régler des litiges. En cas de fraude ou d'utilisation abusive de notre programme de fidélité, nous pouvons saisir vos données à caractère personnel dans nos systèmes internes de contrôle et d'alerte à la fraude aérienne. Vos réservations peuvent dès lors être soumises à un examen minutieux et, dans certains cas, refusées ou annulées, ou vous pouvez ne plus être le bienvenu à bord de nos avions ou seulement sous certaines conditions. Pour plus d'informations, veuillez consulter nos politiques de confidentialité. Nous traitons également vos données à caractère personnel pour nous conformer à nos obligations légales et fiscales.

4.2. Services spécifiques, applications, événements, concours ou campagnes

Pour des services spécifiques, des applications, des événements, des concours ou des campagnes, nous pouvons utiliser vos données à caractère personnel pour des finalités autres que celles décrites dans la présente politique de confidentialité. Nous vous informons de ces objectifs lorsque vous adhérez au

service, à l'événement, au concours ou à la campagne, ou lorsque vous téléchargerez l'application.

4.3. Base juridique

Nous ne pouvons traiter vos données à caractère personnel que si nous disposons d'une base juridique à cette fin. Dans de nombreux cas, nous avons besoin de vos données à caractère personnel pour gérer votre adhésion (voir section 4.1 (A)). Le cas échéant, la base juridique du traitement de vos données est d'être « nécessaire pour l'exécution d'un contrat ». Si vous avez consenti à une activité de traitement (consentement que vous pouvez retirer à tout moment, voir section 8 « Vos droits » ci-dessous), nous traitons vos données sur la base de ce consentement.

Dans certains cas, nous pouvons utiliser vos données à caractère personnel s'il existe pour nous ou un tiers un intérêt légitime à le faire. Nous tiendrons toujours sérieusement compte de tous les intérêts : vos intérêts, ceux des autres et ceux d'Air France et de KLM. Sur cette base juridique, nous traiterons vos données, par exemple, pour lutter contre la fraude, effectuer des recherches statistiques ou personnaliser les offres et la publicité (voir section 4.1 (C), (D) et (F) ci-dessus pour plus d'informations).

Nous pouvons être légalement contraints de traiter vos données, par exemple pour des raisons fiscales. Si vous refusez de fournir les données à caractère personnel dont nous avons besoin pour exécuter le contrat que nous avons conclu avec vous ou pour nous conformer à une obligation légale, nous pourrions ne pas être en mesure de vous fournir tous les services que vous nous avez demandés.

5. Octroi de l'accès aux données ou partage des données avec des tiers

5.1. Généralités

Nous pouvons partager vos données à caractère personnel avec des tiers dans les cas suivants :

(A) Pour nos programmes et avantages de fidélité

Pour plus d'informations, voir sections 1 et 3.1 (B) et (C) ci-dessus.

(B) Pour le support ou les services supplémentaires

Pour gérer notre programme de fidélité, nous utilisons le support ou les services supplémentaires de tiers, tels que des prestataires de services informatiques, des fournisseurs de réseaux sociaux, des agences de

marketing et des prestataires de services de contrôle. Tous ces tiers sont tenus de protéger de manière adéquate vos données à caractère personnel et de ne les traiter que conformément à nos instructions.

5.2. Services spécifiques, applications, événements, concours ou campagnes

Pour des services, applications, événements, concours ou campagnes spécifiques, nous pouvons partager vos données avec des tiers autres que ceux décrits dans la présente politique de confidentialité, par exemple, lorsque nous organisons une campagne ou un événement en collaboration avec un partenaire Flying Blue. Nous vous en informons lorsque vous adhérez au service, à l'événement, au concours ou à la campagne, ou lorsque vous téléchargez l'application.

5.3. Sites internet de tiers

Notre site internet contient des liens vers des sites internet de tiers. Si vous suivez ces liens, vous quittez notre site internet. La présente politique de confidentialité ne s'applique pas aux sites internet de tiers. Pour plus d'informations sur la manière dont ils traitent vos données à caractère personnel, veuillez consulter leur politique de confidentialité ou des cookies (le cas échéant).

6. Sécurité et conservation

6.1. Sécurité

(A) Notre engagement

Garantir la sécurité et la confidentialité de vos données à caractère personnel est notre priorité. Compte tenu de la nature de vos données à caractère personnel et du risque lié au traitement, nous avons mis en place toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées requises par les dispositions légales applicables (en particulier l'Article 32 du règlement général sur la protection des données (RGPD) afin d'assurer un niveau de sécurité approprié et, notamment, d'empêcher la destruction, la perte ou l'altération, la divulgation, l'intrusion ou l'accès non autorisé de manière accidentelle ou illicite à de telles données.

(B) Les mesures de sécurité que nous avons prises

(i) Transactions bancaires. Nous sommes tenus de respecter la norme de sécurité de l'industrie des cartes de paiement (la norme PCI DSS) publiée

par le PCI Security Standards Council (PCI SSC). Cette norme a été créée pour accroître le contrôle des informations sur les titulaires de cartes dans le but de réduire l'utilisation frauduleuse des instruments de paiement. Tous les prestataires de services d'Air France et de KLM qui doivent traiter les données des cartes bancaires doivent se conformer à la norme PCI DSS. Nous nous efforçons de lutter contre l'usurpation d'identité sur l'internet. C'est pourquoi nous utilisons, par exemple, un dispositif de détection des paiements frauduleux destiné à vous protéger en cas de perte ou de vol de votre carte bancaire.

(ii) Mesures organisationnelles. Nous avons adopté et maintenons diverses mesures organisationnelles destinées à renforcer la sensibilisation et la responsabilité de nos employés. Nous avons mis en place des programmes conçus à la fois pour assurer la sensibilisation et promouvoir le partage des bonnes pratiques et des normes de sécurité. À cette fin, nous avons mis à la disposition des employés une collection étendue de documents sur les défis en matière de sécurité de l'information et de protection de la vie privée.

(iii) Mesures techniques. Nous contrôlons strictement l'accès physique et logique aux serveurs internes qui hébergent ou traitent vos données à caractère personnel. Nous protégeons notre réseau avec des dispositifs matériels de pointe (pare-feu, IDS, DLP, etc.) ainsi que des architectures (y compris des protocoles sécurisés tels que TLS 1.2) afin de prévenir et de limiter le risque de cybercriminalité.

(B) L'évolution de nos systèmes de sécurité

Afin de maintenir un niveau de sécurité approprié, nous avons mis en place des processus internes basés sur les meilleures normes (en particulier, la série de normes ISO 27000). Nous nous appuyons sur des experts attitrés pour garantir le meilleur niveau de protection possible. À cet égard, Air France entretient une relation privilégiée avec l'ANSSI (*Agence Nationale de Sécurité des Systèmes d'Information*) et KLM avec le NCSC (National Cyber Security Centre).

(D) Comment vous protéger

La sécurité des données à caractère personnel et la confidentialité des données dépendent des meilleures pratiques de chacun. Nous vous conseillons de ne pas divulguer à des tiers les mots de passe que vous utilisez pour accéder à nos services, de vous déconnecter systématiquement

de votre profil et de votre compte social (en particulier dans le cas de comptes liés), et de fermer la fenêtre du navigateur à la fin de votre session, en particulier si vous accédez à Internet depuis un ordinateur public. D'autres utilisateurs ne pourront pas alors accéder à vos données à caractère personnel. Pour éviter le risque de piratage, nous vous recommandons d'utiliser des mots de passe différents pour chaque service en ligne que vous utilisez. Nous ne pouvons être tenus responsables du vol de vos données sur une plateforme dont nous n'assurons pas la gestion.

En outre, nous vous recommandons vivement de ne pas distribuer à des tiers les documents émis par Air France ou KLM contenant vos données à caractère personnel ou d'autres informations relatives à votre adhésion, ni de les publier sur des réseaux sociaux. Si vous décidez de publier ces documents sur les réseaux sociaux, il vous incombe de consulter et de comprendre les conditions générales d'utilisation, les pratiques de sécurité de l'information et les politiques de confidentialité applicables à ces réseaux sociaux tiers. Nous ne pouvons être tenus responsables de la manière dont les données sont traitées, enregistrées ou divulguées sur ces plateformes. Pour en savoir plus sur nos mesures en matière de sécurité informatique, veuillez consulter le portail de sécurité informatique d'Air France ou de KLM.

(E) Gestion des incidents de sécurité

Le « risque zéro » n'existe pas et même si nous mettons en œuvre toutes les mesures de sécurité reconnues comme appropriées, des imprévus peuvent survenir. Nous avons mis en place des procédures et des ressources spécifiques pour gérer les incidents de sécurité dans les meilleures conditions possibles.

Nous avons également instauré une procédure spécifique pour évaluer les éventuelles violations de la sécurité qui pourraient entraîner de manière accidentelle ou illicite la destruction, la perte ou l'altération, la divulgation ou l'accès non autorisé à de telles données, pour informer l'autorité de contrôle compétente dans le délai déterminé par le droit applicable et vous avertir lorsqu'une violation est susceptible d'entraîner un risque élevé pour vos droits et libertés. Des tests sont menés périodiquement afin de vérifier le fonctionnement des installations de sécurité et l'adéquation des procédures et des dispositifs déployés.

6.2. Conservation

Nous ne conservons pas vos données à caractère personnel plus longtemps que nécessaire. La durée de conservation de vos données à caractère personnel dépend des finalités pour lesquelles elles sont traitées et des périodes de conservation légales applicables.

7. Transfert international de données

7.1. KLM et Air France peuvent transférer vos données à caractère personnel vers des pays autres que votre pays de résidence (y compris les pays hors de l'Espace économique européen). Nos compagnies aériennes participantes, nos partenaires Flying Blue ou nos prestataires de services proposent en effet leurs services à partir d'autres pays. Vous trouverez la liste des compagnies aériennes participantes et de nos partenaires de fidélité sur notre site internet Flying Blue. Le droit des pays vers lesquels nous transférons vos données à caractère personnel n'offre pas toujours le même niveau de protection de ces données.

7.2. Air France et KLM s'assureront que des garanties adéquates sont en place pour se conformer aux exigences du transfert international de données à caractère personnel en vertu des lois applicables en matière de protection de la vie privée. Pour les transferts de données à caractère personnel en dehors de l'Espace économique européen, Air France et KLM peuvent utiliser des clauses contractuelles types approuvées par la Commission européenne comme garanties.

8. Vos droits

8.1. Vous pouvez contacter le « Privacy Office » d'Air France ou de KLM (voir section 8.4 ci-dessous) pour exercer tous les droits qui vous sont accordés par les lois applicables en matière de protection des données, comprenant (A) le droit d'accéder à vos données, (B) le droit de rectifier vos données, (C) le droit d'effacer vos données, (D) le droit de limiter le traitement de vos données, (E) le droit à la portabilité des données et (F) le droit de s'opposer au traitement.

(A) Droit d'accès

Vous pouvez nous demander si nous traitons vos données à caractère personnel et, dans l'affirmative, à pouvoir accéder à ces données sous la forme d'une copie.

(B) Droit de rectification

Vous avez le droit de faire rectifier vos données si elles sont inexactes ou incomplètes. Sur demande, nous corrigerons les données à caractère personnel inexactes vous concernant et, compte tenu des objectifs du traitement, nous compléterons les données à caractère personnel incomplètes, ce qui peut nécessiter la fourniture d'une déclaration supplémentaire.

(C) Droit à l'effacement

Vous avez le droit de faire effacer vos données à caractère personnel. Nous supprimerons alors vos données. L'effacement de vos données à caractère personnel n'a lieu que dans certains cas, comme le prescrit la loi et comme le prévoit l'article 17 du règlement général sur la protection des données (RGPD). Ceci inclut les situations dans lesquelles vos données à caractère personnel ne sont plus nécessaires par rapport aux finalités pour lesquelles elles ont été initialement traitées, et les situations dans lesquelles les données ont été traitées de façon illicite. En raison de la manière dont nous maintenons certains services, l'effacement de copies de sauvegarde peut nécessiter un certain délai.

(D) Droit à la limitation du traitement

Vous avez le droit d'obtenir une limitation du traitement de vos données à caractère personnel. Nous suspendrons alors le traitement de vos données pendant une certaine période. Les situations où l'exactitude de vos données à caractère personnel est contestée et où nous avons besoin d'un certain temps pour vérifier leur (in)exactitude font partie des circonstances qui peuvent donner lieu à ce droit. Ce droit ne nous empêche pas de continuer à enregistrer vos données à caractère personnel. Nous vous informerons avant que la limitation soit levée.

(E) Droit à la portabilité des données

En vertu du droit à la portabilité des données, vous pouvez nous demander de vous fournir vos données à caractère personnel dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, et de les transmettre directement à un autre responsable du traitement, si techniquement possible. Sur demande et si techniquement possible, nous transmettrons vos données à caractère personnel directement à l'autre responsable du traitement.

(F) Droit d'opposition

Vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données à caractère personnel. Vous pouvez dès lors nous demander de ne plus traiter vos données à caractère personnel. Ceci ne s'applique que si le motif des « intérêts légitimes » (y compris le profilage) constitue la base juridique du

traitement (voir section 4.3 « Base juridique » ci-dessus). Vous pouvez vous opposer au marketing direct à tout moment et sans frais si vos données à caractère personnel sont traitées à cette fin, ce qui inclut le profilage dans la mesure où il est lié au marketing direct. Si vous exercez ce droit, nous ne traiterons plus vos données à caractère personnel à de telles fins.

8.2. Retrait du consentement

Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment en suivant les instructions spécifiques par rapport au traitement pour lequel vous avez donné votre consentement. Par exemple, vous pouvez retirer votre consentement en cliquant sur le lien de désabonnement dans le courriel ou en ajustant vos préférences de communication dans votre compte (le cas échéant).

Vous pouvez également contacter le « Privacy Office » d'Air France ou de KLM. Pour plus d'informations sur la manière dont vous pouvez retirer votre consentement pour les cookies et les technologies similaires que nous utilisons lorsque vous visitez notre site internet, veuillez consulter notre politique des cookies.

8.3. Refus ou limitation des droits

Il existe des situations dans lesquelles nous sommes en droit de vous refuser ou de limiter vos droits comme décrit à la section 8.2 ci-dessus. Dans tous les cas, nous évaluerons soigneusement si une telle exemption s'applique et vous en informerons. Nous pouvons, par exemple, refuser votre demande d'accès si nécessaire pour protéger les droits et les libertés d'autres personnes, ou refuser de supprimer vos données à caractère personnel si le traitement de ces données est nécessaire pour se conformer aux obligations légales. Le droit à la portabilité des données, par exemple, ne s'applique pas si les données à caractère personnel n'ont pas été fournies par vous ou si nous traitons les données pour des raisons autres que votre consentement ou pour l'exécution d'un contrat.

8.4. Privacy Office

Si vous souhaitez exercer vos droits, il vous suffit d'envoyer une demande au « Privacy Office » d'Air France ou de KLM :

Air France

Délégué à la Protection des Données / Data Protection Officer - ST.AJ IL

45, rue de Paris 95747 Roissy CDG Cedex

France

E-mail: mail.data.protection@airfrance.fr

KLM Royal Dutch Airlines
Privacy Office - AMSPI
Boîte postale 7700
NL-1117 ZL Luchthaven Schiphol
Pays-Bas
E-Mail : KLMPPrivacyOffice@klm.com

8.5. Questions, commentaires ou plaintes

N'hésitez pas à nous contacter si vous avez des questions, des commentaires ou des plaintes. Si vos préoccupations n'ont pas été traitées à votre satisfaction, vous avez le droit de déposer plainte auprès de l'autorité de contrôle compétente. En France, la *Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés* est chargée de veiller au respect de la réglementation en matière de protection de la vie privée. Aux Pays-Bas, c'est l'Autorité néerlandaise de protection des données (*Autoriteit Persoonsgegevens*) qui est chargée de contrôler le respect des règles en matière de protection de la vie privée.

9. Mise à jour de la présente politique de confidentialité

- 9.1. Cette politique de confidentialité est entrée en vigueur le 20 août 2020. Des modifications y sont parfois apportées. Nous vous informerons de tout changement avant qu'il n'entre en vigueur.