

Protection des données à caractère personnel

Luxair, Société Luxembourgeoise de Navigation Aérienne S.A. (société anonyme), société de droit luxembourgeois, dont le siège se trouve au 25 rue Gabriel Lippmann, L-5365 Munsbach, et dont l'adresse postale est L-2987 Luxembourg, est le responsable du traitement de vos données à caractère personnel. Luxair s'engage à respecter votre sphère privée et à protéger vos informations personnelles conformément à la législation en vigueur.

1. Type de données à caractère personnel collectées et traitées par nos services

Luxair collecte des informations à caractère personnel à votre sujet lorsque vous utilisez nos services, voyagez avec notre entreprise, consultez nos sites Internet ou contactez nos centres d'appel et utilisez nos applications mobiles. Ces données comprennent les informations que vous nous communiquez directement ou indirectement, par le biais de tierces parties. Ces tierces parties peuvent être des entreprises impliquées dans la planification de votre voyage, comme des agences de voyage, des hôtels, d'autres compagnies aériennes ou des exploitants d'aéroport et compagnies aériennes avec lesquelles Luxair a conclu un contrat afin de vous fournir certains services.

Luxair peut traiter toutes les données que vous lui avez communiquées directement ou indirectement et généralement les types de données suivants :

- Informations concernant votre nom, sexe, adresse, téléphone, adresse e-mail, nationalité, date de naissance, passeport et visa. Lorsque vous créez un compte personnel ou que vous vous inscrivez, Luxair peut également enregistrer vos données d'accès et autres informations que vous aurez communiquées par le biais de votre compte personnel ou du formulaire d'inscription. C'est le cas, par exemple, avec le compte MyLuxair.
- Informations concernant vos réservations, programmes de fidélité, réservations, achats, réclamations et toute aide complémentaire ou autre information sollicitée par vous concernant votre voyage avec Luxair (par ex. surclassement, bagages supplémentaires etc.).
- Informations concernant votre numéro de vol, numéro de siège, nom, prénom, sexe, adresse permanente adresse temporaire, adresse e-mail, informations de contact en cas d'urgence (nom, prénom, ville et pays de résidence, adresse e-mail, numéro de téléphone d'une personne pouvant vous joindre dans les 30 prochains jours), informations concernant vos compagnons de voyage (nom, prénom, numéro de siège et âge des membres de votre famille ayant moins de 18 ans voyageant avec vous), nom, prénom et groupe voyageant avec vous (voyage organisé, équipe, entreprise ou autre), afin de compléter le formulaire de localisation de passager pour la santé publique (Passenger Locator Form).
- Informations concernant votre comportement de navigation sur nos sites Web et applications mobiles, le moment où vous cliquez sur l'une de nos publicités et la manière dont vous accédez à nos services numériques, y compris le système d'exploitation, l'adresse IP, les identifiants en ligne et les détails du navigateur ;
- Vous pouvez également décider de nous communiquer des données sensibles relatives à votre santé dans la mesure où vous avez demandé une assistance médicale spécifique ou toute autre aide personnalisée. Dans ce cas, et dans la mesure où la loi l'exige, nous vous demanderons de nous donner votre consentement explicite pour le traitement de ces données personnelles.

2. Finalités du traitement de vos données à caractère personnel

Le traitement de vos données à caractère personnel est réalisé aux fins suivantes :

2.1 Organisation du voyage

L'organisation du voyage inclut la gestion des informations relatives à votre voyage comme la réservation du vol et/ou d'un hôtel, la souscription d'une assurance, le processus d'embarquement, les vols en correspondance, le transfert vers l'hôtel, la réalisation des contrôles de visa à l'aéroport, le paiement et la facturation, la location de voiture, l'assistance et les réclamations.

En outre, ce traitement concerne non seulement la communication liée aux services que vous avez réservés, comme la réception d'un e-mail de confirmation de réservation comprenant les données à caractère personnel que vous nous avez communiquées et l'itinéraire du voyage (ces informations vous permettront de contrôler l'exactitude des données à caractère personnel que vous

nous avez communiquées), mais également la réception des mises à jour du statut et la communication de services par e-mail ou encore des messages concernant l'organisation de votre voyage (par ex. vol retardé). Ces messages peuvent également comporter des propositions d'options et de services susceptibles de vous intéresser comme les surclassements, bagages supplémentaires etc.

2.2 Information marketing

Nous pouvons traiter vos informations à caractère personnel pour vous fournir des informations marketing par le biais de bulletins d'information, des promotions et autres messages publicitaires.

Veillez noter que vous pouvez à tout moment vous opposer au traitement de vos données à caractère personnel à des fins de marketing et refuser la réception de communications commerciales en cliquant sur le lien que vous trouverez en bas des présentes. Veuillez noter que, même si vous ne souhaitez plus recevoir d'informations marketing, il est possible que vous continuiez à recevoir d'autres informations de service dans la mesure où elles sont indispensables, par exemple pour confirmer votre réservation ou vous fournir des mises à jour relatives à votre statut.

Nous pouvons personnaliser le contenu de nos sites Internet, applications, e-mails et autres communications afin d'en assurer la pertinence à votre égard. Si vous avez recherché des vols, mais que vous n'avez pas réservé ou que vous n'avez pas terminé la transaction, nous pourrions vous envoyer par e-mail un message de rappel et une proposition d'aide relative à nos services sur la base des vols que vous avez consultés.

2.3 Analyse statistique et expérience client

Les analyses statistiques et les études de marché sont réalisées pour mieux comprendre comment améliorer nos services et encourager notre clientèle à faire usage de tous nos produits et services. Luxair réalise des études statistiques sur les tendances globales concernant l'utilisation de nos services, sites Internet et applications mobiles ainsi que sur les comportements et préférences de notre clientèle.

2.4 Enquêtes et jeux concours

Nous organisons de temps à autres des enquêtes destinées à mieux appréhender la manière dont vous utilisez nos services afin de les améliorer. Votre participation à ces enquêtes est toujours facultative.

Nous offrons de temps en temps à nos clients la possibilité de participer à des jeux concours au cours desquels ils peuvent, par exemple, gagner un prix ou un cadeau.

2.5 Sécurité et exigences légales

Nous pouvons traiter vos données à caractère personnel à des fins liées à des questions de sécurité ou d'ordre juridique.

Nous pouvons traiter vos données à caractère personnel pour respecter les exigences légales telles que les obligations liées à l'immigration et aux douanes ou encore les obligations relatives aux données des dossiers passagers (PNR - Passenger Name Record) et aux données API (Advanced Passenger Information). En ce qui concerne les PNR et API, certains pays imposent aux compagnies aériennes de divulguer les données des passagers avant l'arrivée dans le pays ou avant le départ du pays afin d'assister les autorités dans le cadre de leur lutte contre le terrorisme et contre les infractions graves ou dans le cadre de la conformité aux législations locales.

Pour des raisons de sécurité, nous pouvons archiver les noms des passagers qui ont perturbé d'une manière ou d'une autre la sécurité ou l'ordre public, que ce soit à bord d'un appareil Luxair ou au sol, ou encore en lien avec un service fourni par Luxair, dans la mesure où cela est nécessaire pour appliquer certains règlements ou politiques internes.

2.6 Raisons administratives

Nous pouvons traiter vos données à caractère personnel pour des raisons d'ordre administratif, comme par exemple toute réclamation de votre part, la comptabilité, le contrôle du paiement par carte, le contrôle des fraudes et la maintenance de nos systèmes.

3. Base légale régissant le traitement de vos données à caractère personnel

Le traitement de vos données à caractère personnel est soumis aux conditions suivantes, en fonction des opérations de traitement concernées :

3.1 vous avez consenti au traitement de vos données à caractère personnel à une ou plusieurs fins spécifiques ; ou

3.2 le traitement est nécessaire pour l'exécution d'un contrat dont vous êtes partie ou pour entreprendre des actions à votre demande, avant la conclusion du contrat ; ou

3.3 le traitement est nécessaire pour répondre à des obligations légales de Luxair (par ex. PNR/API information) ; ou

3.4 le traitement est nécessaire pour répondre à des intérêts légitimes de Luxair ou de ses parties tierces (par ex. lutte contre la fraude, envoi d'informations commerciales concernant les services Luxair, renforcement de nos polices ou autre, comme spécifié plus haut).

Si vous ne nous communiquez par les données personnelles requises, nous ne serons peut-être pas en mesure de vous fournir tout ou partie des services que vous avez demandés. Veuillez tenir compte du fait que, dans certains cas, vous ne pourrez pas annuler ou obtenir le remboursement des montants que vous avez payés pour les services concernés.

4. Qui traite vos données à caractère personnel collectées par nos soins ?

Nous pouvons communiquer vos données à caractère personnel aux parties tierces suivantes pour les besoins mentionnés dans les présentes :

- agences de voyage, compagnies aériennes, exploitants d'aéroport, compagnies d'assurance, centres d'appel, hôtels ou autres sociétés nécessaires à la prestation des services que vous avez demandés ;
- sociétés de cartes de crédit et fournisseurs de services anti-fraude ;
- partenaires des programmes de fidélité auxquels vous êtes inscrit ;
- autorités, agences ou administrations autorisées comme requis par la législation locale en vigueur, telles que les autorités chargées des douanes et de l'immigration ou les autorités compétentes pour les informations PNR/API ou formulaire de localisation de passager pour la santé publique (Passenger Locator Form) ; et
- les parties tierces responsables de la protection de nos droits ou de la sécurité de nos clients, employés et actifs.

5. Où vos données à caractère personnel sont-elles envoyées ?

Le transfert de vos données à caractère personnel dépend de la finalité et de la localisation des parties tierces identifiées dans les présentes. Luxair s'efforce de stocker et de transférer vos données à caractère personnel autant que possible au sein de l'Union Européenne ou dans des pays tiers considérés par la Commission Européenne comme présentant un niveau de protection adapté. Cependant, certaines données à caractère personnel peuvent être envoyées vers d'autres pays tiers. Dans de tels cas, nous nous assurons que de tels transferts sont :

- nécessaires pour l'exécution d'un contrat conclu entre vous et Luxair ou pour la mise en application de mesures précontractuelles prises à votre demande ; ou
- nécessaires pour la conclusion ou l'exécution d'un contrat conclu dans votre intérêt entre Luxair et le destinataire des données ; ou
- nécessaires pour l'établissement, l'exercice ou la défense d'une action en justice ; ou
- couverts par des accords de transfert de données basés sur des clauses types de protection des données adoptées par la Commission européenne ou par toute autre solution conforme à la législation en vigueur.

6. Quelle est la durée de conservation de vos données ?

Les durées de conservation appliquées par Luxair tiennent compte des lois et règlements qui imposent une durée de conservation spécifique pour certaines catégories de données, ainsi que des recommandations de la CNPD concernant certains types de traitement des données. Ces durées de conservation peuvent atteindre 10 ans. Nous pouvons également archiver vos données jusqu'à l'expiration des délais de prescription légaux (jusqu'à 30 ans dans certains cas), pour des raisons directement liées à la constatation, à l'exercice ou à la défense d'un droit en justice.

Les données collectées dans le cadre de la lutte contre la propagation de l'épidémie de COVID-19 seront conservées de manière sécurisée et pour un délai maximal de 14 jours après le vol.

7. Demandes relatives à vos données à caractère personnel

Vous êtes en droit de demander à Luxair la possibilité d'accéder à vos données et de les rectifier. Veuillez noter que lorsque vous demandez à accéder à vos données à caractère personnel, étant donné que Luxair traite une large quantité d'informations et dans les limites autorisées par la loi, nous pouvons vous demander, avant de vous fournir les informations demandées, de spécifier les informations ou activités de traitement auxquelles se réfère votre demande.

Vous disposez également, sous réserve de conditions spécifiques imposées par la législation, du droit de demander l'effacement de vos données à caractère personnel ou la limitation du traitement de ces données ainsi que du droit à demander la portabilité de vos données à caractère personnel.

Si vous avez consenti au traitement de vos données à caractère personnel, vous pouvez le retirer à tout moment.

Vous pouvez également vous opposer gratuitement à un traitement ultérieur de vos données à caractère personnel à des fins de marketing.

Pour toute demande relative à vos données à caractère personnel, veuillez inclure les éléments suivants :

- votre nom et votre adresse postale ;
 - une photocopie de votre passeport ou de votre carte nationale d'identité, de manière à ce que nous puissions vérifier votre identité ;
 - la raison pour laquelle vous souhaitez faire valoir votre droit d'accès, de rectification, de suppression, d'opposition, de limitation ou de portabilité en ce qui concerne vos données à caractère personnel ou retirer votre consentement, le cas échéant ;
 - votre signature et la date de la demande ;
 - toutes les adresses e-mail (actuelles et antérieures) utilisées dans le cadre de la réservation ;
 - les références et dates de réservation, le cas échéant.
- Les informations susmentionnées doivent être envoyées à l'adresse suivante :

Luxair S.A. – Data Protection Officer

25 Rue Gabriel Lippmann,

L-5365 Munsbach

Luxembourg

Adresse postale : L-2987 Luxembourg

ou à l'adresse e-mail suivante :

data.protection@luxairgroup.lu

Luxair commencera à traiter votre demande à partir du moment où elle aura reçu toutes les informations mentionnées ci-dessus. Veuillez noter que :

- toute information manquante retardera le traitement de votre demande ; et
- dans les limites prévues par la loi, Luxair se réserve le droit de facturer des frais à hauteur de 10 euros pour le traitement de votre demande.

Si vous souhaitez porter plainte concernant la manière dont Luxair a traité vos données à caractère personnel, veuillez contacter l'autorité de surveillance en charge de la protection des données au Luxembourg :

Commission Nationale pour la Protection des Données

1, avenue du Rock'n'Roll

L-4361 Esch-sur-Alzette

Formulaire d'information standard pour contrat de voyage à forfait

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302.

Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits. L'entreprise LUXAIR S.A. agissant sous la marque luxairtours sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, l'entreprise LUXAIR S.A. dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable.

Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302

- Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.
- Il y a toujours au moins un professionnel qui est responsable de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.
- Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou l'agent de voyages.

- Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

- Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résilier le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

- Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résiliation et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

- Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résiliation avant le début du forfait en cas de

circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.

- En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résilier le contrat moyennant le paiement de frais de résiliation appropriés et justifiables.

- Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résiliation lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.

- Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.

- L'organisateur doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

- Si l'organisateur ou, dans certains États membres, le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou, le cas échéant, le détaillant devient insolvable après le début du forfait

et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. LUXAIR S.A. a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de la Banque et Caisse d'Épargne de l'État, Luxembourg (BCEE). Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme ou, le cas échéant, avec l'autorité compétente (Ministère de l'Économie, Direction générale PME, 19-21 Boulevard Royal L-2449 Luxembourg, tél. (+352) 247 74 700, e-mail : travel@eco.etat.lu) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de LUXAIR S.A.

Site internet sur lequel on peut consulter la directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national :

<http://data.legilux.public.lu/eli/etat/leg/loi/2018/04/25/a308/jo>

Forfait Premium

Laissez-vous séduire par nos offres en option pour des vacances hors du commun!

Forfait Premium

Notre forfait Premium vous offre la possibilité de faire de vos vacances une expérience de détente tout à fait exceptionnelle de la première à la dernière minute.

- Accès à la Business Lounge à l'aéroport de Luxembourg
- Enregistrement au comptoir Business Class à l'aéroport de Luxembourg
- Bagages supplémentaires de 23 kg par adulte
- Transfert direct en taxi ou minibus de l'aéroport d'arrivée jusqu'à l'hôtel et retour

Pour de plus amples détails sur la disponibilité et les tarifs: voir page d'introduction de la destination concernée.