

INFORMATIONS RELATIVES A LA PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Dernière mise à jour : 23 octobre 2024

La protection des données personnelles de nos clients est au cœur de nos préoccupations.

Le présent document s'applique aux données que nous collectons en ligne, sur nos sites internet et applications mobiles, mais également aux données que nous collectons hors ligne en stations ou sur le domaine skiable ou lors d'évènements.

Nous souhaitons vous apporter toutes les informations nécessaires à votre compréhension sur l'utilisation de vos données :

1. Qui est responsable de l'utilisation de vos données ?
2. Avec qui sont partagées vos données ?
3. A quelle occasion vos données personnelles sont-elles collectées ?
4. Quelles données collectons-nous ?
5. Comment utilisons-nous vos données et pendant quelle durée les conservons-nous ?
6. Y-a-t-il des mesures spécifiques pour les enfants ?
7. Où vos données personnelles sont-elles conservées ?
8. Comment vos données sont-elles sécurisées ?
9. Quels sont vos droits sur vos données ?
10. Une question ? contactez-nous !

1. Qui est responsable de l'utilisation de vos données ?

Lorsque vous réservez et/ou accédez à nos services, vos données personnelles sont à la fois traitées par :

- [La Compagnie des Alpes](#), société mère du Groupe Compagnie des Alpes, au capital de 25 266 567,50 €, immatriculée au RCS de Paris 349 577 908, ayant son siège au 50-51 boulevard Haussmann 75009 Paris,
Et,
- **SCV Domaine Skiable, société par actions simplifiée affiliée du groupe Compagnie des Alpes et exploitant le domaine de Serre Chevalier** au capital de 15 012 460,40 €, immatriculée au RCS de Gap, ayant son siège au 603 rue du Centre - Chantemerle - 05330 SAINT-CHAFFREY

Dans la présente politique le « nous », vise ces deux sociétés, qui peuvent agir ensemble comme responsables conjoints pour les traitements référencés ci-dessous.

Si la Compagnie des Alpes est en charge de la gestion et de la supervision du système informatique permettant de collecter et de procéder aux traitements de vos données, il appartient toutefois uniquement à **SCV Domaine Skiable, en tant que responsable de traitement autonome**, de gérer la relation contractuelle avec vous, de vous fournir les

services commandés, et réaliser les opérations marketing et publicitaires sur ses services et ses marques ou les services annexes sur le domaine skiable (wifi, photos, consignes à ski).

2. Avec qui sont partagées vos données ?

Destinataires internes au Groupe Compagnie des Alpes :

Vos données sont traitées conjointement par SCV Domaine Skiable et la Compagnie des Alpes, société mère du Groupe Compagnie des Alpes.

Au sein de ces deux sociétés, vos données ne sont accessibles qu'à un nombre limité de personnes, au sein de services spécifiques (services clients, commerciaux, comptabilité, service informatique, etc), uniquement si l'accès aux données est nécessaire pour les besoins de leurs fonctions.

Vos données ne sont en revanche pas partagées avec les autres sociétés membre du groupe Compagnie des Alpes, à moins que vous l'ayez autorisé expressément.

Destinataires externes au Groupe Compagnie des Alpes :

Vos données peuvent également être partagées à des destinataires externes au Groupe Compagnie des Alpes :

- A tous nos **prestataires techniques dont l'intervention est nécessaire** à la réalisation des traitements mentionnés ci-dessous (prestataires informatiques, prestataire de paiement, etc), dans le but de traiter votre commande et d'améliorer nos services et exclusivement dans les limites de nos instructions ;

A ce titre, il pourra vous être proposé d'opter, lors de vos achats sur notre site ou application, pour des modes de paiement alternatifs tels que Apple Pay ou Google Pay. L'utilisation de ces modes de paiement est facultative et relève de votre choix. Pour votre information, le numéro de votre carte bancaire n'est jamais transmis. Afin de pouvoir exécuter le paiement, les informations ci-dessous nous sont transmises :

- De la part d'Apple : votre code postal, votre adresse email, le numéro de compte Apple, si nécessaire l'adresse de livraison
- De la part de Google : votre code postal, le numéro de compte virtuel, les informations sur le mode de paiement, vos informations personnelles

Par ailleurs, dans le cadre du paiement, nous serons amenés à partager les informations ci-dessous :

- À Apple : l'existence de la transaction, mais pas la nature des articles que vous avez achetés, ni leurs montants
- À Google : l'existence de la transaction, sa date, son heure et son montant, la position et la description du marchand, une description des biens et des services achetés, le nom, le mail, le mode de paiement utilisé.

Pour plus d'informations, vous pouvez vous référer à la [politique de confidentialité d'Apple](#) et aux [conditions générales d'utilisation de Google](#) ainsi qu'aux [conditions générales d'utilisation supplémentaires de Google Pay](#).

- Aux **réseaux sociaux**, uniquement si vous choisissez de créer votre compte client via la procédure rapide « social login ».

Si vous choisissez cette option, vous pourrez utiliser votre compte Facebook, Apple ou Google afin de vous inscrire sur notre site, sans avoir à réinscrire les informations vous concernant. En ayant recours à cette fonctionnalité, vous consentez à nous partager, certaines informations vous concernant, de votre réseau social.

Les données qui nous sont transmises par le réseau social sont votre nom, prénom et adresse mail. Ces données sont nécessaires à la création de votre compte client. Nous ne communiquons pas d'informations aux réseaux sociaux sur vos activités et commandes sur le site [serrechevalier-pass.com](#), [www.ouik-serrechevalier.ski](#) et notre application mobile, toutefois ces réseaux disposeront des informations relatives aux connexions à votre compte. Nous vous invitons, avant toute utilisation du « Social Login » de prendre connaissance des politiques de protection de la vie privée des réseaux sociaux afin de vous informer sur l'utilisation de vos données par ces derniers.

- [Facebook](#)
- [Apple](#)
- [Google](#)

Il est également possible que vous receviez des communications relatives aux activités de la station au sein de laquelle vous avez acheté vos forfaits de remontées mécaniques. Ces communications vous sont envoyées grâce à notre partenariat avec les offices de tourisme, avec lesquels nous rédigeons des newsletters sur la destination, les remontées mécaniques étant un acteur majeur de la vie de la station. Vos données ne sont en revanche ni partagées ni réexploitées par ces partenaires dans ce cadre.

- Le cas échéant, **aux autorités nationales ou locales**, si cela est exigé par la loi ou dans le cadre d'une enquête et conformément à la réglementation.

3. A quelle occasion vos données personnelles sont-elles collectées ?

Nous pouvons collecter vos données personnelles à différentes occasions :

En ligne :

Sur notre site internet ou notre application mobile, pour vos commandes de forfaits de remontées mécaniques, recevoir nos newsletters, ou pour les besoins de la connexion à votre compte, ou encore bénéficier de nos services numériques.

Au sein de nos stations et domaines skiables :

Lorsque que vous profitez de nos installations, seul ou avec vos proches : en caisse, à nos bornes automatiques, prises de photographies, accessibilité aux personnes en situation de handicap, accès aux tarifs réduits, utilisation de notre wifi public, consignes à ski, vidéosurveillance.

Lors de nos interactions avec vous :

Lorsque vous ouvrez ou répondez à une newsletter, participez à une enquête de satisfaction ou à un jeux concours. Lorsque vous sollicitez le service client pour porter une réclamation.

Via nos Partenaires :

Lorsque vous accédez à nos services en passant par un intermédiaire (ex : agences de voyages, distributeurs partenaires, office de tourisme).

4. Quelles données collectons-nous ?

Nous ne collectons que les données qui sont strictement nécessaires à leur utilisation, pas plus !

Selon votre parcours sur le domaine skiable, de la station, ou sur nos sites internet, nous pouvons collecter les informations suivantes :

- Informations nécessaires à la création de votre compte client (nom, prénom, adresse mail, date de naissance ou âge, adresse postale)
- Informations de paiement
- Numéro de téléphone
- Photographies (pour les besoins des forfaits de remontées mécaniques ou via les dispositifs ou bornes mises à disposition sur le domaine skiable)
- Données de passage (consommation du forfait de ski)
- Données de navigation sur notre site et application mobile (sur ce sujet, consultez nos informations sur les cookies : serrechevalier-pass.com/fr/cookies)
- Géolocalisation et géofence (pour les services sur notre application mobile uniquement)
- Si nécessaire et en fonction du produit souscrit, les noms, âges et adresses mail de vos proches pour les groupes et les familles
- Pièces justificatives pour l'accès aux tarifs réduits ou aux priorités d'accès, dont les conditions sont détaillées sur notre site internet. La présentation de pièces justificatives originales à nos caisses en station, vous sera demandé. Une copie de ce justificatif pourra être réalisée, uniquement pour les besoins de la lutte contre la fraude.

5. Comment utilisons-nous vos données et pendant quelle durée les conservons-nous ?

A l'issue des durées de conservation définies ci-après, nous les effaçons de nos systèmes ou procédons à leur anonymisation afin qu'elles ne permettent plus de vous identifier.

| Traitements | Fondement juridique | Durées de conservation des données |
|--------------------|----------------------------|---|
| Compte client | Exécution du contrat | Pendant le temps où votre compte client est actif, et jusqu'à 2 ans après la dernière connexion à votre compte. |

| | | |
|---|---|--|
| Traitement des commandes | Exécution du contrat | <p>Pour les achats en ligne : pendant cinq ans à compter de la date d'achat si le montant de la commande est inférieur à 120 €, pendant dix ans si le montant de la commande est égal ou supérieur à 120 € (et pendant 5 ans pour les transactions en caisse).</p> <p>Les données liées à votre carte bancaire sont conservées pendant 13 mois par nos prestataires de paiement après la dernière date de débit à des fins de preuve en cas de contestation de la transaction (15 mois en cas de cartes de paiement à débit différé).</p> <p>Le cryptogramme n'est pas conservé au-delà de la transaction.</p> |
| Contrôler l'accès de l'utilisateur aux remontées mécaniques | Exécution du contrat | <p>Les heures et lieux de passage de l'utilisateur aux remontées mécaniques sont conservés pendant quarante-huit heures suivant leur collecte. Les autres données liées au forfait sont conservées pendant la durée de validité du titre de transport</p> |
| Fraude de l'accès aux remontées mécaniques | Intérêt légitime | <p>En cas de paiement de l'indemnité forfaitaire relative à la fraude : jusqu'au complet paiement de cette indemnité.</p> <p>A défaut de paiement de l'indemnité forfaitaire : pendant douze mois suivant l'établissement du procès-verbal d'infraction ou jusqu'à la date à laquelle la condamnation de l'utilisateur devient définitive si cette date est postérieure.</p> |
| Porter secours à l'utilisateur en cas d'accident, assurer le suivi administratif de l'accident, facturer les frais de secours et traiter un éventuel litige | Sauvegarde des intérêts vitaux de la personne | <p>Pendant la durée nécessaire aux soins de l'utilisateur et au recouvrement des frais afférents.</p> |
| Enquêtes de satisfaction | Intérêt légitime | <p>Durée nécessaire pour la réalisation de l'objectif de l'enquête, puis anonymisée ensuite.</p> |
| Jeux concours | Exécution du jeu | <p>6 mois à compter de la fin du jeu.</p> |
| Envoi de newsletters/campagnes de prospection par mail ou sms. | Consentement, ou intérêt légitime si vous êtes un client ayant acheté un produit sur notre site internet, nos bornes automatiques, ou | <p>3 ans à compter de votre dernier contact avec nous (ex : une demande de documentation commerciale, un clic sur un lien hypertexte contenu dans notre newsletter).</p> |

| | | |
|--|---|---|
| | notre application mobile | |
| Traitements des réclamations et service après-vente | Exécution du contrat | 5 ans après la clôture du traitement de la réclamation |
| Données du Chatbot | Intérêt légitime | Dès la fin de la conversation |
| Etablissements de statistiques | Intérêt légitime | Durée nécessaire pour la réalisation de l'objectif visé par les statistiques, puis anonymisation |
| Copie des pièces justificatives tarifs réduits et spéciaux | Intérêt légitime (lutte contre la fraude) | 24h après la collecte |
| Personnalisation de la navigation/profilage sur application mobile | Consentement | 13 mois |
| Utilisation du wifi public que nous mettons à votre disposition | Obligation légale | 1 an (conservation des données de connexion techniques) |
| Prise de photographies pour l'édition des forfaits | Exécution du Contrat | Pendant la durée de validité du forfait, sauf consentement à une conservation plus longue aux fins de réutilisation pour des commandes ultérieures. |
| Prises de photographies sur les remontées mécaniques ou nos Activités | Exécution du Contrat | La journée de ski uniquement |
| Services sur l'application mobile, ex : géolocalisation, géofence, suivi des temps, distance, vitesse (mesures des performances des skieurs) | Exécution du contrat | Pendant la durée de l'utilisation de l'application mobile (la conservation des données est uniquement disponible sur le terminal de l'utilisateur). |
| Gestion des consignes de ski | Exécution du contrat | La journée de ski |
| Gestion des objets trouvés et perdus | Exécution du contrat | 1 an à compter de la déclaration de perte de l'objet |
| Vidéosurveillance | Intérêt légitime | 1 mois suivant l'enregistrement des images |
| Sécurité des remontées mécaniques | Intérêt légitime | Les images ne sont pas enregistrées |
| Exercices de vos droits RGPD | Obligations légales | 10 ans à compter de la clôture de la demande. Lorsque la collecte d'un justificatif d'identité a été nécessaire, celui-ci est supprimé dès que la vérification a été effectuée. |
| Gestion des contentieux | Intérêt légitime | Jusqu'à épuisement des voies de recours |
| Candidature | Intérêt légitime | 2 ans suivant la collecte des données pour les |

6. Y-a-t-il des mesures spécifiques pour les enfants ?

Si la dimension familiale de nos activités est au cœur de nos préoccupations, nous ne dirigeons aucun traitement de données spécifiquement envers les enfants.

En cas d'utilisation de nos services par une personne âgée de moins de 15 ans, nous recommandons qu'elles soient accompagnées d'un adulte. Le consentement des parents ou du tuteur légal pourra être recueilli au moment de la collecte de leurs données personnelles, au besoin.

7. Où vos données sont-elles conservées ?

Toutes vos données personnelles sont exclusivement conservées sur des serveurs situés sur le territoire de l'Union Européenne.

Bien que hébergées sur le territoire de l'Union Européenne, ces données peuvent être accessibles depuis des pays tiers lorsque nous avons recours à des prestataires techniques (ex : AWS, Microsoft, Google), qui sont établis à l'étranger (à savoir : Etats-Unis, Israël). Les accès depuis ces pays sont considérés comme des transferts de données, mais sont nécessaires au bon fonctionnement et à la maintenance des outils informatiques qu'ils proposent. Ces prestataires disposent d'une réelle expertise qui justifie leur sollicitation.

Nous mettons tout en œuvre avec ces prestataires pour que vos données soient protégées conformément à la réglementation européenne. Ces prestataires n'agissent que dans le cadre de nos instructions. Un contrat est systématiquement conclu avec ces derniers et les transferts de données personnelles sont encadrés par la signature de clauses contractuelles renforcées spécifiquement prévues à cet effet (clauses contractuelles types -CCT- éditées par la Commission européenne) dès lors que les lois du pays concernés n'offrent pas une protection équivalant au RGPD (pays dits « adéquats »). Le cas échéant des mesures techniques ou juridiques complémentaires sont mises en place.

8. Comment vos données sont-elles sécurisées ?

La sécurité de vos données personnelles est au centre des préoccupations des sociétés du groupe Compagnie des Alpes, qui mutualisent leurs ressources pour vous assurer un niveau de sécurité approprié et à jour de l'état de l'art.

Afin de préserver la confidentialité et la sécurité de vos données personnelles et notamment de les protéger contre la destruction illicite ou accidentelle, la perte ou l'altération accidentelle, ou encore la divulgation ou l'accès non autorisé, le Groupe Compagnie des Alpes prend ainsi les mesures techniques et organisationnelles appropriées, et impose à ses sous-traitants le même degré d'exigence. Ces mesures sont adaptées selon le niveau de sensibilité des données traitées et selon le niveau de risque.

Le Groupe Compagnie a mis en place des procédures visant à détecter, analyser et suivre les incidents de sécurité ainsi que toute suspicion de violation de vos données personnelles, et de pouvoir bloquer l'accès à la donnée à tout moment. Des procédures de gestion des habilitations nominatives ont par ailleurs été mises en place afin de veiller à ce que les accès aux données soient le plus restreint possible.

Malgré nos efforts, des vulnérabilités peuvent encore être présentes dans nos systèmes. Si vous pensez avoir détecté une faille, nous vous invitons à nous contacter via ce formulaire (*vulnerability disclosure page* ; <https://vdp.serrechevalier-pass.com>), en respectant les principes qui y sont décrits.

9. Quels sont vos droits sur vos données ?

Vous disposez de plusieurs droits sur vos données personnelles en notre possession :

- **Le droit de vous opposer** : Vous ne souhaitez plus recevoir nos communications commerciales, vous opposer à une décision liée à votre profilage, ou retirer un consentement
- **Le droit de rectifier vos données** : un déménagement ? un changement d'adresse email ? faites-le nous savoir en tenant vos données à jour !
- **Le droit d'accéder à vos données** : vous pouvez demander dans un format compréhensible, la communication d'une copie de l'ensemble des données personnelles vous concernant en notre possession.
- **Le droit d'effacer vos données** : Vous souhaitez supprimer l'ensemble de votre compte client et effacer toutes vos données personnelles en notre possession. Nous nous conformerons à votre demande à l'exception des archives comptables et fiscales sur vos transactions ainsi que celles nécessaires à la constitution de nos fichiers de preuve (en cas de mise en cause éventuelle contentieuse), dont la conservation est obligatoire.
- **Le droit de geler l'utilisation de vos données** : vous faites face à une situation litigieuse et souhaitez empêcher l'effacement de vos données, vos données seront ainsi conservées sans être utilisées.
- **Le droit d'emporter vos données** : Vous souhaitez récupérer une partie de vos données. Libre à vous ensuite de les stocker ailleurs ou de les transmettre facilement d'un système à un autre, en vue d'une réutilisation à d'autres fins.

Vous trouverez toutes nos informations de contact ci-dessous pour exercer ces droits.

10. Une question ? contactez-nous !

Une question ? Vous souhaitez cesser de recevoir nos newsletters ? Supprimer votre compte ?

Nous avons nommé un délégué à la protection des données personnelles chargé de répondre à l'ensemble de vos questions et veiller à la protection de vos données personnelles.

Pour le contacter, c'est par ici :

Formulaire en français : https://datalegaldrive.com/ed/exercer/formulaire_exercice/scv/fr/1

Formulaire en anglais : https://datalegaldrive.com/ed/exercer/formulaire_exercice/scv/en/1

Formulaire en italien : https://datalegaldrive.com/ed/exercer/formulaire_exercice/scv/it/1

Nous vous invitons à remplir le formulaire prévu à cet effet, votre demande sera traitée dans un délai d'un mois maximum. Pour les applications mobiles, n'oubliez que vous pouvez modifier à tout moment vos autorisations depuis les paramètres de votre téléphone, pour chacune de vos applications.

Vous pouvez également le joindre :

- Par courrier postal à l'adresse suivante : SCV Domaine Skiable, service Protection des données personnelles (Data Privacy), 603 rue du centre, Chantemerle, 05330 Saint-Chaffrey;

Ou

- Par courrier électronique à l'adresse suivante : scv.dpo@compagniedesalpes.fr

En cas de doute sérieux sur votre identité, et s'il ne peut être fait autrement, il pourra vous être demandé de produire un justificatif d'identité pour l'exécution de votre demande, simplement aux fins de nous assurer que nous intervenons bien auprès de la bonne personne.

Si en dépit de nos efforts, vous estimez notre réponse incomplète, vous pouvez contacter la CNIL <https://www.cnil.fr/fr>