



## Hillwalk Tours – Politique de Confidentialité

DATE D'EFFET : 25/05/2018

Cette Politique de Confidentialité régit et décrit de quelle manière Hillwalk Tours Ltd. collecte, utilise, conserve et publie les informations collectées auprès des personnes accédant et utilisant le site internet <https://www.hillwalktours.fr>, ainsi que les produits et services proposés par Hillwalk Tours Ltd.

En collectant ces informations, Hillwalk Tours agit en tant que contrôleur des données et, en vertu de la loi, nous sommes tenus de vous fournir des informations sur notre entreprise, sur les raisons et la façon dont nous utilisons vos données, et des droits dont vous disposez sur ces données.

Les termes “nous”, “notre” et “nos” que vous rencontrerez à travers cette Politique de Confidentialité font référence à Hillwalk Tours, alors que d'autres termes tels que “vous”, “votre” et “vos” font référence à n'importe quelle personne utilisant notre site web, nos produits ou services.

### 1. Qui sommes-nous ?

Nous sommes Hillwalk Tours Limited. Notre adresse est la suivante : 6 Galway Technology Centre, Mervue Business Park, Wellpark Road, Galway, H91 A560, Ireland. Vous pouvez nous contacter par courrier à l'adresse ci-dessus, par email à [dataprotection@hillwalktours.com](mailto:dataprotection@hillwalktours.com) ou par téléphone au +353 91 763994.

Nous ne sommes pas tenus de disposer d'un délégué à la protection des données, par conséquent n'importe quelle demande concernant notre utilisation des données personnelles doit être adressée aux coordonnées indiqués ci-dessus.

### 2. Collecte de Données à Caractère Personnel

Nous collectons des données à caractère personnel vous concernant de différentes façons : automatiquement via l'utilisation de cookies sur votre navigateur web, via les informations que vous nous fournissez par échange d'emails, et via les informations que vous nous fournissez directement en remplissant différents formulaires sur notre site internet (ex : inscription à la newsletter, formulaire de réservation, formulaire de contact, les conversations sur notre live chat, les achats de cartes-cadeaux etc

Les sections suivantes décrivent en détails quelles données à caractère personnel nous collectons à chaque étape, la raison pour laquelle nous collectons ces informations, ce que nous faisons de ces informations et la durée pendant laquelle nous conservons ces informations.

## **2.1 Données Collectées via les Cookies**

### **Quelles données à caractère personnel collectons-nous ?**

En accédant à notre site internet, nous collectons automatiquement des informations via les cookies de votre navigateur web, plus communément connus sous le terme 'cookies'. Les cookies sont de petits fichiers stockés sur votre disque dur ou dans la mémoire de votre appareil nous permettant d'améliorer notre site internet et votre expérience, ainsi que de suivre le trafic sur notre site internet. Nous utilisons le logiciel tiers [Google Analytics](#) permettant d'enregistrer ces informations via votre cookie et qui est considéré comme un processeur de données tiers en ce qui concerne vos données.

Google Analytics collecte et enregistre des informations via votre cookie de la manière suivante :

- Journal d'évènements – Des informations sont collectées sur votre utilisation du site internet, comprenant : le type de navigateur web que vous utilisez, l'heure, la durée et fréquence de vos visites, ainsi que les pages visitées.
- Appareil – Des informations sont collectées sur l'appareil que vous utilisez pour accéder à notre site internet, comprenant : le modèle de votre matériel informatique, le système d'exploitation et sa version, l'identifiant unique de votre appareil, et des informations sur votre réseau mobile.
- Localisation et Données Démographiques – Des informations sont collectées sur l'emplacement depuis lequel vous accédez à notre site internet, via la géolocalisation de votre appareil, ainsi que des données démographiques générales, comprenant : une géolocalisation approximative, tranche d'âge et sexe.

Bien que Google Analytics enregistre et collecte ces données, aucune de ces informations ne nous permet de vous identifier personnellement. Google Analytics enregistre l'adresse IP de votre appareil permettant de vous identifier personnellement mais Google ne nous permet pas d'accéder à cette information.

### **Pourquoi collectons-nous ces informations ?**

Nous collectons ces informations pour assurer le fonctionnement et l'actualisation de notre site internet, ainsi que l'amélioration de l'expérience utilisateur sur notre site internet. Nous utilisons également ces données afin de gérer les performances de notre site internet, ainsi que de contrôler et analyser les tendances, usages et activités en relation à notre site internet.

### **Combien de temps conservons-nous ces données ?**

Nous conservons ces informations sur notre compte Google Analytics pendant une période de 50 mois à partir de votre première visite sur notre site internet. Après cette période, les informations détenues sur votre visite de notre site internet seront supprimées.

Si vous ne souhaitez pas consentir à la collecte de ces informations, vous pouvez 1) stopper l'utilisation de notre site internet ou 2) désactiver les cookies sur votre navigateur web afin de stopper la collecte et l'enregistrement de données par Google Analytics pour n'importe quelle visite sur notre site internet.

## **2.2 Données Collectées via l'Inscription à notre Newsletter**

### **Quelles données à caractère personnel collectons-nous ?**

Lorsque vous vous abonnez à notre newsletter, nous vous demandons votre nom ainsi que votre adresse. Il nous arrive parfois de vous demander des informations supplémentaires comme votre pays ou votre ville par exemple.

### **Pourquoi collectons-nous ces informations ?**

Nous collectons ces informations afin de pouvoir vous envoyer notre newsletter, contenant des informations sur nos produits, offres spéciales, actualités sur notre entreprise et d'autres informations, d'une manière plus personnalisée.

Pour cela, nous vous demandons votre consentement lorsque vous soumettez vos informations via nos formulaires d'inscription à la newsletter ou en vous proposant l'option de vous inscrire de façon opt-in à la newsletter. Nous vous enverrons notre newsletter aussi longtemps que vous continuez à y consentir.

Si vous êtes âgé(e) de moins de 16 ans, vous DEVEZ obtenir le consentement parental avant de vous inscrire à notre newsletter.

### **Que faisons-nous avec ces informations ?**

Si vous choisissez de rejoindre notre liste d'abonnés à la newsletter (qui est envoyée par email), les informations que vous soumettez seront stockées sur notre compte [Mailchimp](#) (tierce partie) que nous utilisons pour notre marketing par courriel. Nous considérons Mailchimp comme un processeur de données tiers en ce qui concerne vos données.

La base de données de Mailchimp est située aux Etats-Unis et sa plateforme est conforme au cadre du Bouclier de Protection des Données UE-États-Unis et au cadre du Bouclier de Protection des Données Suisse-États-Unis, comme défini par le Département du Commerce des États-Unis, concernant la collecte, l'utilisation et la conservation de données personnelles transférées depuis l'Union Européenne vers les États-Unis, et par conséquent adhère aux Principes du Bouclier de Confidentialité.

Vos données seront conservées dans notre liste d'abonnées à la newsletter à l'intérieur de la base de données de Mailchimp aussi longtemps que nous utiliserons la plateforme Mailchimp pour le marketing par courriel ou jusqu'à ce que vous demandiez expressément de votre désinscription de cette liste.

Bien que votre adresse email soit stockée dans la base de données de Mailchimp, vous recevrez occasionnellement des emails de type newsletter de notre part.

Nous ne divulguons pas, ne partagerons pas ou ne vendrons pas vos informations à quelque tierce partie que ce soit. Vos informations seront utilisées uniquement pour notre marketing par courriel conformément à votre consentement.

## **Combien de temps conservons-nous ces données ?**

Vos informations seront conservées aussi longtemps que vous continuez de consentir à recevoir notre newsletter.

Si vous souhaitez ne plus recevoir notre newsletter ou que nous arrêtons d'utiliser vos informations, la façon la plus simple pour cela est de retirer votre consentement, ce que vous pouvez faire à n'importe quel moment, en cliquant sur le lien de désinscription à la fin de n'importe laquelle de nos newsletters ou en nous demandant son retrait par [email](#).

## **2.3 Données Collectées via vos Demandes d'Informations**

### **Quelles données à caractère personnel collectons-nous ?**

Lorsque vous nous contactez pour une demande d'informations via le formulaire 'Nous Contacter' sur notre site internet, nous vous demandons votre prénom, nom de famille, pays d'origine, numéro de téléphone et adresse email.

Si vous nous contactez pour une demande d'informations de façon directe, c'est-à-dire d'une adresse email à une autre sans passer par notre formulaire de contact, nous collectons les informations que vous nous avez volontairement fournies, ce qui peut notamment inclure votre adresse email, prénom, nom de famille, pays d'origine et numéro de téléphone.

### **Pourquoi collectons-nous ces informations ?**

Nous collectons ces informations afin de pouvoir répondre à votre demande et vous offrir un service personnalisé, ce qui peut notamment impliquer l'envoi d'emails à votre adresse email dans le cadre de votre demande ou un appel téléphonique à votre numéro de téléphone dans le cadre de votre demande.

Pour cela, nous vous demandons votre consentement lorsque vous soumettez vos informations via le formulaire de contact ou via votre propre consentement volontaire lorsque que vous nous envoyez une demande d'informations de façon directe.

Hillwalk Tours ne vous demandera jamais d'informations sensibles.

### **Que faisons-nous avec ces informations ?**

Vos informations sont stockées sur notre système de réservation/CRM sécurisé et crypté, qui est basé dans l'Union Européenne, afin de pouvoir procéder et répondre à votre demande.

Nous ne divulguons pas, ne partagerons pas ou ne vendrons pas vos informations à quelque tierce partie que ce soit. Vos informations seront utilisées dans le seul but de procéder et honorer nos services conformément à votre consentement.

## **Combien de temps conservons-nous ces données ?**

En soumettant votre demande via le formulaire de notre site internet ou en nous envoyant directement une demande d'informations par email, vous consentez à ce que vos informations

soient conservées dans notre système de réservation/CRM aussi longtemps que vous continuez de consentir à ce que vos informations y soient stockées. En nous autorisant à stocker ces informations, cela ne nous permet pas uniquement de vous aider à procéder et répondre à votre demande initiale, mais également de nous aider à vous offrir un meilleur service si vous réalisez d'autres demandes d'informations dans le futur.

Si vous souhaitez que vos informations ne soient plus stockées dans notre système de réservation/CRM, la façon la plus simple pour cela est de retirer votre consentement, ce que vous pouvez faire à n'importe quel moment, en nous demandant son retrait par [email](#).

## **2.4 Données Collectée via notre Live Chat**

### **Quelles données à caractère personnel collectons-nous ?**

Lorsque vous entrer en contact avec nous via le Live Chat, nous vous demandons votre nom et votre adresse email.

### **Pourquoi collectons-nous ces informations ?**

Nous collectons ces informations afin de répondre à votre demande de manière plus personnalisée et d'appliquer ces informations aux services que vous souhaitez acheter.

Nous vous demandons votre accord lorsque vous remplissez vos informations sur le formulaire de notre Live Chat.

### **Que faisons-nous avec ces informations ?**

Si vous choisissez d'utiliser notre Live Chat en direct, vos données seront stockées par notre site tiers [LiveChatInc](#) que nous utilisons afin de répondre à votre demande. Des données supplémentaires comme votre zone géographique, votre adresse IP, l'appareil utilisé ainsi que le moteur de recherche choisi sont enregistrés par LiveChatInc afin de vous procurer le meilleur service possible durant votre conversation avec nous sur Live Chat. Nous considérons LiveChatInc comme un site tiers de traitement de données pour vos informations.

La banque de données clients de LiveChatInc est située aux Etats-Unis et celle-ci se conforme aux encadrements juridiques des politiques de confidentialité Europe-USA et Suisse-USA mis en place par le Département du Commerce américain sur le stockage, l'usage et la rétention d'information de données à caractère privé transférées depuis l'Union Européenne vers les Etats-Unis, adhérant ainsi au principe de protection des données.

Si vous choisissez d'utiliser notre service Live Chat quand celui-ci est hors ligne, les données entrées seront stockées dans la banque de données de LiveChatInc et le message créé sera envoyé et stocké dans notre système de réservation/CRM, basé en Europe, afin de répondre de manière efficace à votre demande. Votre nom et adresse email ainsi que le contenu de votre demande sont les seules données stockées à la fois sur LiveChatInc et notre système de réservation/CRM.

Ainsi, afin de vous guidez dans vos achats, les données collectées via Live Chat seront stockées dans [LiveChatInc](#) et notre système de réservation/CRM tant que vous continuerez d'utiliser ce service ou

jusqu'à votre demande de résiliation de ces données. Nous n'utilisons vos informations que dans le cadre de votre demande. Elles ne seront donc pas utilisées dans le cadre d'activités marketing.

Nous ne divulguons pas, ne partagerons pas ou ne vendrons pas vos informations à de tierces parties qui ne sont pas liées à Live Chat. Vos informations seront uniquement utilisées conformément à votre consentement.

## **2.5 Données Collectées via notre Formulaire de Réservation**

### **Quelles données à caractère personnel collectons-nous ?**

Lorsque vous réalisez une réservation avec nous sur notre site internet via notre système de réservation, nous vous demandons votre nom, adresse, numéro de téléphone, adresse email, sexe, date de naissance et d'éventuels allergies ou régimes alimentaires, ainsi que le prénom, nom de famille et date de naissance de chaque autre personne participant à votre séjour/réservation.

Nous vous demandons également des informations sur votre carte de crédit/débit afin de procéder au paiement via [Paypal](#) ou [Stripe](#) mais nous ne collectons jamais et ne stockons jamais les détails de votre carte.

### **Pourquoi collectons-nous ces informations ?**

Nous collectons ces informations afin de pouvoir organiser votre séjour/réservation, ce qui peut notamment impliquer l'envoi d'emails concernant votre séjour/réservation, des appels téléphoniques concernant votre séjour/réservation et l'envoi de votre kit d'informations pour votre séjour/réservation à l'adresse postale fournie.

Les informations concernant votre carte de crédit/débit sont utilisées uniquement pour vérifier les détails de votre carte et procéder au paiement pour l'achat d'un séjour/réservation avec nous.

Ces informations nous sont nécessaires pour procéder à votre paiement, finaliser votre séjour/réservation et honorer notre contrat avec vous.

### **Que faisons-nous avec ces informations ?**

Vos informations sont stockées dans notre système de réservation/CRM sécurisé et crypté, qui est basé dans l'Union Européenne, afin de procéder et finaliser votre réservation.

Nous utilisons Paypal et Stripe, qui sont tous deux des systèmes de paiement en ligne (tierce partie), afin de traiter les informations de votre carte de crédit/débit pour le paiement de n'importe quelle réservation réalisée sur notre site internet. Ni PayPal, ni Stripe ne conservent d'informations bancaires que vous avez pu saisir dans le cadre du processus de réservation. Paypal et Stripe surveillent chaque transaction, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, afin de lutter contre la fraude, l'hameçonnage et l'usurpation d'identité. Chaque transaction est hautement protégée par un cryptage avancé.

Si vous réglez votre séjour/réservation via un paiement par virement bancaire, des informations sur vous et vos transactions seront stockées sur notre compte bancaire [Allied Irish Bank \(AIB\)](#) ou [Ulster](#)

[Bank](#) correspondant, quelque que soit le compte, afin de procéder à vos transactions. Chaque transaction avec ces comptes bancaires est hautement protégée par un cryptage avancé.

Il se peut que nous utilisions de temps à autre [Waveapps](#) afin de vous envoyer une facture(s) vous demandant le paiement d'un séjour/réservation, auquel cas votre prénom, nom de famille et adresse email seront utilisés pour générer cette facture.

PayPal, Stripe, AIB, Ulsterbank, Waveapps ou Hillwalk Tours ne vous demanderont jamais d'informations sensibles.

Afin de procéder et finaliser votre séjour/réservation, nous partageons votre prénom, nom de famille et numéro de téléphone, ainsi que le prénom et nom de famille des autres participants à votre séjour/réservation, avec nos fournisseurs (tierces parties) que nous réservons pour vous et qui seront utilisés durant votre séjour/réservation.

Nous ne divulguons pas, ne partagerons pas ou ne vendrons pas vos informations à de tierces parties qui ne sont pas liées à votre séjour/réservation. Vos informations seront utilisées dans le seul but de procéder et finaliser votre séjour/réservation conformément à votre consentement.

### **Combien de temps conservons-nous ces données ?**

En acceptant cette politique de confidentialité et en soumettant votre séjour/réservation via le formulaire de notre site internet, vous consentez à ce que vos informations soient stockées dans notre système de réservation/CRM aussi longtemps que vous continuez à consentir à ce que vos informations y soient stockées. En nous autorisant à stocker ces informations, cela ne nous permet pas uniquement de vous aider à procéder et finaliser votre séjour/réservation initial(e), mais également de nous aider à vous offrir un meilleur service si vous réalisez d'autres demandes d'informations concernant nos produits ou services dans le futur.

Si vous souhaitez que vos informations ne soient plus stockées dans notre système de réservation/CRM, la façon la plus simple pour cela est de retirer votre consentement, ce que vous pouvez faire à n'importe quel moment, en nous demandant son retrait par [email](#).

## **2.6 Données Collectées via l'achat d'une carte-cadeau**

### **Quelles données à caractère personnel collectons-nous ?**

Lorsque vous achetez l'une de nos cartes-cadeaux, nous vous demandons votre nom et prénom, une adresse email ainsi que le nom du bénéficiaire avec son adresse email (optionnel) inscrit sur le bon de demande.

Nous vous demandons également des informations sur votre carte de crédit/débit afin de procéder au paiement via Paypal mais nous ne collectons jamais et ne stockons jamais les détails de votre carte.

## **Pourquoi collectons-nous ces informations ?**

Nous collectons ces informations afin de pouvoir créer votre carte-cadeau et de vous fournir les services nécessaires qui peuvent notamment impliquer l'envoi d'emails au bénéficiaire concernant sa carte-cadeau.

Les informations concernant votre carte de crédit/débit sont utilisées uniquement pour vérifier les détails de votre carte et procéder au paiement pour l'achat d'une carte-cadeau avec nous. Ces informations nous sont nécessaires pour procéder à votre paiement, finaliser votre carte-cadeau et honorer notre contrat avec vous.

## **Que faisons-nous avec ces informations ?**

Vos données sont stockées dans notre CMS, Joomla, un service hébergé par Liquidweb afin de procéder et finaliser votre achat. La base de données de Liquidweb est située aux Etats-Unis et celle-ci se conforme aux encadrements juridiques des politiques de confidentialité Europe-USA et Suisse-USA mis en place par le Département du Commerce américain sur le stockage, l'usage et la rétention d'information de données à caractère privé transférées depuis l'Union Européenne vers les Etats-Unis, adhérant ainsi au principe de protection des données.

Paypal et Hillwalk Tours ne vous demanderons jamais de partager des informations sensibles.

Nous utilisons Paypal, un système de paiement en ligne (tierce partie), afin de traiter les informations de votre carte de crédit/débit pour le paiement de n'importe quelle carte-cadeau achetée sur notre site internet. PayPal ne conserve pas les informations bancaires que vous avez pu saisir dans le cadre du processus d'achat. Paypal surveille chaque transaction, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, afin de lutter contre la fraude, l'hameçonnage et l'usurpation d'identité. Chaque transaction est hautement protégée par un cryptage avancé.

Paypal et Hillwalk Tours ne vous demanderons jamais de partager des informations sensibles.

Nous ne divulguerons pas, ne partagerons pas ou ne vendrons pas vos informations à de tierces parties qui ne sont pas liées à votre achat de carte-cadeau. Vos informations seront uniquement utilisées conformément à votre consentement.

## **Combien de temps conservons-nous ces données ?**

En acceptant cette politique de confidentialité et en achetant votre carte-cadeau via le formulaire de notre site internet, vous consentez à ce que vos informations soient stockées dans notre système de réservation/CRM aussi longtemps que vous continuez à consentir à ce que vos informations y soient stockées. En nous autorisant à stocker ces informations, cela ne nous permet pas uniquement de vous aider à procéder et finaliser la réservation future, mais également de nous aider à vous offrir un meilleur service si vous réalisez d'autres demandes d'informations concernant nos produits ou services dans le futur.

Si vous souhaitez que vos informations ne soient plus stockées dans notre système de réservation/CRM, la façon la plus simple pour cela est de retirer votre consentement, ce que vous pouvez faire à n'importe quel moment, en nous demandant son retrait par [email](#).

### **3. Sites web tiers**

Vous pouvez trouver sur notre site internet des liens pointant vers d'autres sites web tiers. Nous ne contrôlons pas le contenu ou liens apparaissant sur ces sites internet et ne sommes pas responsables des pratiques employées par des sites internet possédant un lien vers ou depuis notre site internet. De surcroit, ces sites internet ou services, y compris leurs contenu et liens, sont sujets à des changements constants. Ces sites web tiers et services peuvent être régies par leur propre politique de confidentialité et politique de service à la clientèle. En navigant et interagissant sur n'importe lequel de ces sites web tiers, vos informations personnelles sont sujettes aux conditions et politiques du site internet en question.

### **4. Changements de cette politique de confidentialité**

Hillwalk Tours Ltd. a le pouvoir d'actualiser cette politique de confidentialité à n'importe quel moment. Auquel cas, nous publierons une notification sur la page d'accueil de notre site internet. Nous vous encourageons à consulter fréquemment cette page pour être tenu informé(e) de la façon dont nous protégeons les données personnelles que nous collectons. Vous reconnaissez et acceptez qu'il est de votre responsabilité de vérifier régulièrement cette politique de confidentialité et d'être attentif(ve) à d'éventuelles modifications.

### **5. Vos droits sur vos données**

En tant que sujet des données, vous bénéficiez des droits suivants sous le couvert de la loi relative à la protection des données :

- le droit d'accéder aux données personnelles vous concernant.
- le droit de corriger n'importe quelle erreur dans vos données personnelles.
- le droit de nous demander d'arrêter de vous contacter à des fins de marketing direct.
- les droits concernant la prise de décision automatique.
- le droit de restreindre ou d'empêcher le traitement de vos données personnelles.
- le droit de transfert de vos données personnelles vers un autre contrôleur de données.
- le droit à l'oubli.
- le droit de plainte au Commissaire à la Protection des Données si vous croyez que nous n'avons pas traité vos données personnelles conformément à la loi relative à la protection des données.

Nous répondrons à n'importe quel droit que vous exercerez dans le mois suivant votre demande, à moins que la demande ne soit particulièrement complexe ou laborieuse, auquel cas nous y répondrons sous trois mois (nous vous informerons au cours du premier mois si la demande requiert un délai supérieur à un mois pour être réalisée).

Lorsqu'une réponse est requise de notre part dans un délai imparti conformément à la loi relative à la protection des données, nous nous engageons à répondre dans le délai imparti.

Pour soumettre une demande concernant les informations que nous conservons à votre sujet, vous pouvez le faire par email, courrier ou téléphone, en utilisant les coordonnées fournies dans la section 'Qui sommes-nous ?', au début de cette politique.

## 6. Votre droit de plainte

Si vous souhaitez déposer une plainte concernant notre utilisation de vos données, vous pouvez contacter le Commissaire à la Protection des Données via leur [site internet](#), via email à [info@dataprotection.ie](mailto:info@dataprotection.ie) ou en leur écrivant à :

Office of the Data Protection Commissioner  
Canal House  
Station Road  
Portarlinton  
Co. Laois  
R32 AP23  
Ireland