

Politique de confidentialité
Portail Air France et KLM Business Solutions

INTRODUCTION

Le présent site Internet Business Solutions, disponible sous l'URL AFKL.biz (ci-après dénommé « **Portail** »), est la propriété d'Air France et de KLM. Dans les présentes conditions, « Air France » fait référence à la compagnie aérienne française AIR FRANCE, dont le siège social est situé au 45, rue de Paris, 95 747 Roissy CDG cedex, France. Pour en savoir plus, nous vous invitons à consulter notre page dédiée sur le site institutionnel d'Air France.

« KLM » désigne Koninklijke Luchtvaart Maatschappij NV (opérant également sous le nom de KLM Royal Dutch Airlines ou KLM), une compagnie aérienne néerlandaise dont le siège social est situé à Amsterdamseweg 55, 1182 GP Amstelveen, aux Pays-Bas. Pour en savoir plus, vous pouvez consulter le site Internet www.klm.com dans la section « À propos de KLM ». Air France et KLM sont des sociétés du groupe Air France - KLM.

1. POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

Dans la présente politique de confidentialité, nous expliquons comment Air France et KLM collectent et utilisent vos données à caractère personnel lorsque vous consultez notre Portail ou interagissez avec nous. Veuillez à lire attentivement cette politique.

À propos de la présente politique de confidentialité

La présente politique de confidentialité s'applique à toutes les données à caractère personnel qu'Air France et KLM traitent lorsqu'un utilisateur consulte notre Portail ou nous contacte. Air France and KLM traitent vos données à caractère personnel principalement pour répondre à vos questions. Dans la présente politique de confidentialité, Air France et KLM fournissent davantage d'informations sur les données à caractère personnel qu'Air France et KLM collectent et exploitent et sur vos droits.

1.1 Types de données à caractère personnel que nous collectons et exploitons

1.1.1 Généralités

Nous pouvons collecter et exploiter les catégories suivantes de données à caractère personnel des utilisateurs de notre Portail :

- (A) **Coordonnées et informations personnelles relatives au compte ou à l'inscription** Nous pouvons recueillir votre adresse, votre numéro de téléphone et votre adresse électronique. Si vous vous inscrivez à un service, un événement, un concours ou une campagne ou si vous créez un compte personnel, nous pouvons également enregistrer vos données de connexion et d'autres informations que vous fournissez lors de l'inscription ou lorsque vous remplissez le formulaire du compte.
- (B) **Notre communication avec les utilisateurs de notre Portail** Lorsque vous nous envoyez un courrier électronique ou que vous discutez avec nous en ligne, nous enregistrons vos messages. Si vous nous appelez, notre service clientèle ou notre assistance commerciale 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 combattre la fraude. Nous enregistrons vos préférences en matière de communication, par exemple, lorsque vous vous abonnez à l'une de nos lettres d'information ou lorsque vous choisissez de recevoir des informations ou des alertes par des canaux

autres que le courrier électronique (par exemple, WhatsApp et d'autres services de communication futurs).

(C) Informations que nous recueillons lorsque vous utilisez notre Portail ou d'autres services numériques

i. Lorsque vous visitez notre Portail, ou tout autre service numérique, nous pouvons enregistrer votre adresse IP, le type de navigateur, le système d'exploitation, le site web de référence, le comportement de navigation sur le web et l'utilisation de l'application. Nous pouvons recevoir vos données de localisation. Nous collectons ces informations via des cookies et des technologies similaires. Pour plus d'informations, veuillez consulter notre [politique en matière de cookies](#). Lorsque vous consultez notre Portail via un lien dans un e-mail, nous pouvons ajouter les informations que nous collectons via des cookies et des technologies similaires aux autres informations dont nous disposons déjà à votre sujet.

ii. Nous recevons une notification automatique lorsque vous ouvrez nos courriers électroniques ou cliquez sur un lien dans ces e-mails. Nous pouvons combiner ces informations avec d'autres données dont nous disposons déjà à votre sujet.

(D) Informations que vous choisissez de partager avec nous Nous recueillons et utilisons les informations que vous choisissez de partager avec nous, par exemple lorsque vous partagez vos intérêts et vos préférences sur notre Portail, que vous remplissez une enquête auprès des clients ou que vous participez à un concours.

1.2 Services, événements, concours ou campagnes spécifiques

Pour des services, événements, concours ou campagnes spécifiques, nous pouvons collecter d'autres types de données que celles décrites dans la présente politique de confidentialité. Nous vous en informerons lors de votre inscription au service, à l'événement, au concours ou à la campagne.

1.3 Comment nous collectons les données des utilisateurs de notre Portail

Nous recueillons les catégories de données à caractère personnel susmentionnées de la manière suivante :

(A) Données à caractère personnel fournies par vous Lorsque vous créez un compte en ligne pour l'environnement sécurisé du Portail et des outils, que vous nous contactez par chat, que vous remplissez une enquête auprès des clients, que vous contactez notre service clientèle, que vous vous abonnez pour recevoir nos e-mails ou nos notifications push mobiles, que vous soumettez une participation à un concours ou que vous vous inscrivez à l'un de nos événements ou campagnes.

(B) Lorsque vous utilisez notre site web, nous recueillons des informations à l'aide de cookies et de technologies similaires

Air France et KLM utilisent uniquement des cookies fonctionnels et analytiques sur le Portail. Pour plus d'informations, veuillez consulter notre [politique en matière de cookies](#).

1.4 Fins auxquelles nous utilisons les données des utilisateurs de notre Portail

1.4.1 Principales fins pour lesquelles nous utilisons vos données à caractère personnel

(A) Pour vous fournir nos services Nous utilisons les informations décrites aux chapitres 1.1-1.3 pour traiter vos demandes. Par exemple, nous utilisons votre nom et d'autres informations d'identification pour traiter votre demande d'émission d'une dérogation, de rétablissement d'une réservation, etc.

(B) Pour la recherche statistique

i. Généralités : nous étudions les tendances générales de l'utilisation de nos services, de notre Portail, ainsi que les tendances du comportement et des préférences de nos utilisateurs. Nous utilisons les résultats de nos recherches pour développer de meilleurs services et offres pour nos utilisateurs, fournir un meilleur service à la clientèle, et améliorer la conception et le contenu de notre Portail.

ii. Catégories de données : pour effectuer nos recherches, nous pouvons utiliser les catégories de données à caractère personnel décrites au chapitre 1.1. Nous utilisons uniquement des « données agrégées » ou des « données pseudonymisées » pour nos recherches. Il s'agit de données qui ne peuvent pas remonter directement à vous parce que tous les éléments directement identifiables (par exemple, les noms et les adresses électroniques) sont supprimés ou codés et dotés d'un numéro. Nous prenons des mesures appropriées pour garantir que seul un groupe limité d'employés a accès à l'ensemble des données.

iii. Exemple : si nos recherches sur les détails des réservations et les données relatives aux services supplémentaires achetés (bagages supplémentaires, surclassement) montrent que les passagers voyageant sur de longues distances sont plus enclins à acheter de l'espace supplémentaire pour les jambes, nous pouvons utiliser ces informations pour proposer de l'espace supplémentaire pour les jambes de manière plus visible pour les vols longue distance.

iv. Base juridique et droit d'opposition : nous collectons et utilisons vos données à caractère personnel pour nos intérêts légitimes décrits ci-dessus (chapitre 1.1.1 et 1.4.1). Vous avez le droit de vous opposer à tout moment, pour des raisons tenant à votre situation particulière, au traitement de vos données à caractère personnel à des fins de recherche statistique (voir chapitre 1.7 « Vos droits » ci-dessous).

(C) Pour communiquer avec vous Nous utilisons vos coordonnées pour communiquer avec vous au sujet de nos services, pour répondre à vos questions ou pour traiter vos plaintes.

1.4.2 Services, événements, concours ou campagnes spécifiques

Pour des services, événements, concours ou campagnes spécifiques, nous pouvons utiliser vos données à caractère personnel à des fins autres que celles décrites dans la présente politique de confidentialité. Nous vous informerons de ces objectifs lorsque vous vous inscrirez au service, à l'événement, au concours ou à la campagne, ou lorsque vous téléchargerez l'application concernée.

1.4.3 Base juridique

Nous ne pouvons collecter et utiliser vos données à caractère personnel que si nous avons une base juridique pour le faire. Dans de nombreux cas, nous avons besoin de vos données à caractère personnel pour répondre à vos questions (voir le chapitre 1.4 « Fins auxquelles nous utilisons les données des utilisateurs de notre Portail », ci-dessus). Dans ces cas, la base juridique du traitement de vos données est « nécessaire à l'exécution d'un contrat ». Si vous avez consenti à la collecte et à l'utilisation de vos

données à caractère personnel (consentement que vous pouvez retirer à tout moment, voir le chapitre 1.7 « Vos droits » ci-dessous), nous collecterons et utiliserons vos données sur la base de ce consentement. Dans certains cas, nous pouvons utiliser vos données à caractère personnel si nous avons un intérêt légitime à le faire. Nous examinerons toujours attentivement tous les intérêts : vos intérêts, les intérêts d'autrui et les intérêts d'Air France et de KLM. Sur cette base juridique, nous collecterons et utiliserons vos données, par exemple, à des fins de sécurité et de recherche statistique (voir 1.4.1 ci-dessus pour en savoir plus). Si vous refusez de fournir les données personnelles 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 fournir tous les services que vous nous avez demandés. Par conséquent, nous pourrions ne pas être en mesure de vous fournir les services supplémentaires que vous avez demandés. Si vous fournissez des informations incomplètes ou inexactes, nous pourrions être contraints de refuser votre demande de service.

1.5 Accord de l'accès aux données ou partage avec des tiers

1.5.1 Généralités

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

(A) Pour le support ou les services supplémentaires Pour fournir nos services, nous utilisons le support ou les services de tiers, tels que des fournisseurs informatiques, des fournisseurs de réseaux sociaux, des agences de marketing et des fournisseurs de services de filtrage. Tous ces tiers sont tenus de protéger adéquatement vos données à caractère personnel et de n'utiliser ces données que conformément à nos instructions. Le groupe Air France-KLM réalise ses opérations commerciales en utilisant des bases de données et des systèmes centralisés. Ces bases de données et systèmes centraux peuvent être hébergés ou gérés par une société du groupe pour d'autres sociétés du groupe. En outre, à des fins d'efficacité, certaines fonctions opérationnelles peuvent être exécutées par une société du groupe pour d'autres sociétés du groupe. Cela signifie que les sociétés de notre groupe peuvent avoir accès à vos données à caractère personnel à ces fins. Les sociétés de notre groupe ne peuvent utiliser vos données à caractère personnel que dans le cadre de la fonction opérationnelle concernée et conformément à la présente politique de confidentialité.

1.5.2 Services, événements, concours ou campagnes spécifiques

Pour des services, 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. Nous vous en informerons lors de votre inscription au service, à l'événement, au concours ou à la campagne.

1.5.3 Portails et sites web de tiers

Notre Portail peut contenir des liens vers des sites web de tiers. Si vous suivez ces liens, vous quitterez notre Portail. La présente politique de confidentialité ne s'applique pas aux portails et sites web de tiers. Pour plus d'informations sur la manière dont ils traitent vos données à caractère personnel, veuillez consulter leur politique en matière de confidentialité et/ou de cookies (le cas échéant).

1.6 Sécurité et conservation des données

1.6.1 Sécurité

(A) Notre engagement Assurer 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 des risques de traitement, nous avons mis en place toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées requises par les dispositions légales applicables (notamment l'article 32 du Règlement général sur la protection des données (RGPD)) afin de garantir un niveau de sécurité approprié et, en particulier, d'empêcher toute destruction, perte, altération, divulgation, intrusion ou accès non autorisé à ces données de manière accidentelle ou illicite.

- i. **Mesures organisationnelles** : nous avons mis en place et maintenons diverses mesures organisationnelles destinées à renforcer la sensibilisation et la responsabilisation de nos employés. Nous avons mis en place des programmes destinés à la fois à assurer la sensibilisation et à promouvoir le partage des bonnes pratiques et des normes de sécurité. Dans ce contexte, une riche collection de documents sur les défis de la sécurité de l'information et la protection de la vie privée a été mise à la disposition de nos employés.
- ii. **Mesures techniques** : nous contrôlons strictement l'accès physique et logique aux serveurs internes hébergeant ou traitant vos données à caractère personnel. Nous protégeons notre réseau avec des dispositifs matériels de pointe (Firewall, IDS, DLP etc.) ainsi que des architectures (incluant 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 Pour maintenir un niveau de sécurité approprié, nous avons mis en place des processus

internes basés sur les meilleures normes (en particulier, la famille de normes ISO 27000). Nous nous appuyons sur des experts dédiés pour garantir le meilleur niveau de protection possible. A cet égard, nous entretenons une relation privilégiée avec le NCSC (National Cyber Security Centre). La norme ISO/IEC 27K s'applique également aux tiers avec lesquels Air France/KLM est en relation.

(C) 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 moyens spécifiques pour gérer les incidents de sécurité dans les meilleures conditions possibles. Nous avons également mis en place une procédure spécifique pour évaluer les éventuelles violations de la sécurité qui pourraient entraîner la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée ou l'accès accidentel ou illégal à vos données à caractère personnel, pour notifier l'autorité de contrôle compétente dans le délai prévu par la loi applicable et pour vous avertir lorsqu'une violation est susceptible d'entraîner un risque élevé pour vos droits et libertés. Des tests sont effectués périodiquement pour vérifier le fonctionnement des installations de sécurité et l'adéquation des procédures et dispositifs déployés.

1.6.2 Conservation des données

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 objectifs pour lesquels les données sont traitées et des périodes de conservation légales applicables.

1.7 Vos droits

Vous pouvez contacter notre Bureau de la protection de la vie privée (voir chapitre ci-dessous) pour exercer l'un des droits qui vous sont accordés en vertu des lois applicables en matière de protection des données, notamment (A) le droit d'accéder à vos données, (B) de rectifier vos données, (C) d'effacer vos données, (D) de restreindre 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 collectons ou utilisons certaines de vos données à caractère personnel et, le cas échéant, recevoir un accès 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 rectifierons les données à caractère personnel inexactes vous concernant et, en tenant compte des finalités du traitement, nous compléterons les données à caractère personnel incomplètes, ce qui peut inclure la fourniture d'une déclaration supplémentaire.

(C) Droit à l'effacement Vous avez le droit de faire effacer vos données à caractère personnel. Cela signifie que nous supprimerons vos données. L'effacement de vos données à caractère personnel n'a lieu que dans certains cas, prescrits par la loi et énumérés à l'article 17 du Règlement général sur la protection des données (RGPD). Cela inclut les situations où vos données à caractère personnel ne sont plus nécessaires aux fins pour lesquelles elles ont été initialement traitées et les situations où vos données ont été traitées illégalement. En raison de la manière dont nous maintenons certains services, il peut s'écouler un certain temps avant que les copies de sauvegarde soient effacées.

(D) Droit à la restriction du traitement Vous avez le droit d'obtenir une restriction du traitement de vos données à caractère personnel. Cela signifie que nous suspendrons le traitement de vos données pendant une certaine période. Les circonstances qui peuvent donner lieu à ce droit comprennent 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. Ce droit ne nous empêche pas de continuer à stocker vos données à caractère personnel. Nous vous informerons avant que la restriction ne soit levée.

(E) Droit à la portabilité des données Votre droit à la portabilité des données implique que vous pouvez nous demander de vous fournir vos données à caractère personnel dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, et que ces données soient transmises directement à un autre responsable du traitement, lorsque cela est techniquement possible. Sur demande et lorsque cela est 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. Cela signifie que vous pouvez nous demander de ne plus traiter vos données à caractère personnel. Cela ne s'applique que si le motif des « intérêts légitimes » (y compris le profilage) constitue la base juridique du traitement (voir chapitre 1.4.3 « Base juridique » ci-dessus). Vous pouvez vous opposer au marketing direct à tout moment et sans frais pour vous 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 ces fins.

1.7.1 Retrait du consentement

Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment en suivant les instructions spécifiques concernant le traitement pour lequel vous avez donné votre consentement. Par exemple, vous pouvez retirer votre consentement en cliquant sur le lien de désinscription dans l'e-mail, en ajustant vos préférences de communication dans votre compte (si disponible), ou en modifiant les paramètres de votre smartphone (pour les notifications push mobiles et les données de localisation). Vous pouvez également contacter le Bureau de la protection de la vie privée d'Air France et de KLM. Pour plus d'informations sur la façon dont vous pouvez retirer votre consentement pour les cookies et les technologies similaires que nous utilisons lorsque vous visitez notre Portail, veuillez consulter notre [politique en matière de cookies](#).

1.8 Refus ou restriction de droits

Il peut y avoir des situations où nous sommes autorisés à refuser ou à restreindre vos droits tels que décrits au chapitre 1.7. Dans tous les cas, nous évaluerons soigneusement si une telle exemption s'applique, et nous vous en informerons. Nous pouvons, par exemple, refuser votre demande d'accès lorsque cela est nécessaire pour protéger les droits et libertés d'autres personnes, ou refuser de supprimer vos données à caractère personnel dans le cas où le traitement de ces données est nécessaire pour respecter des 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 motifs autres que votre consentement ou pour l'exécution d'un contrat.

1.9 Bureau de la protection des données

Si vous souhaitez exercer vos droits, veuillez adresser votre demande au Bureau de la protection des données d'Air France et de KLM :

Bureau de la protection des données d'Air France :
Délégué à la Protection des Données d'Air France / 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
PO Box 7700 NL
1117 ZL Luchthaven Schiphol

E-mail néerlandais : KLMPrivacyOffice@klm.com

1.10 Questions, remarques ou plaintes

Si vous avez des questions, des remarques ou des plaintes concernant la présente politique de confidentialité, n'hésitez pas à nous contacter. Si vos préoccupations n'ont pas été traitées à votre satisfaction, vous avez le droit de déposer une plainte auprès de l'autorité de surveillance compétente.

Aux Pays-Bas, l'autorité néerlandaise de protection des données (Autoriteit Persoonsgegevens) située à La Haye, est chargée de contrôler le respect de la réglementation en matière de protection de la vie privée.

En France, la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL), à Paris, est chargée de veiller au respect de la réglementation en matière de protection de la vie privée.

1.11 Comment cette politique de confidentialité est mise à jour

Cette politique de confidentialité a pris effet le 1er février 2023.

Cette politique de confidentialité est modifiée de temps à autre. Nous vous informerons de toute modification avant qu'elle ne prenne effet.