



# POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNÉES CLIENTS

---

## OBJECTIF DE LA POLITIQUE :

---

Cette politique de protection des données a pour objectif de définir les engagements de Tucaya Travel en matière de protection des données personnelles de ses clients. L'agence s'engage à respecter la confidentialité des informations personnelles de ses clients et à traiter ces données conformément aux lois en vigueur, y compris le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

## 1. Données collectées :

---

Dans le cadre de ses services, Tucaya Travel collecte plusieurs types de données personnelles, notamment :

- Informations d'identification : nom, prénom, lieu et date de naissance, sexe, nationalité, numéro de passeport
- Informations de contact : numéro de téléphone, adresse électronique
- Informations de voyage : itinéraires, préférences de voyage, exigences alimentaires, etc.
- Données d'usage : comment ont-ils connu notre entreprise

## 2. Finalités de la collecte de données :

---

Tucaya Travel collecte et traite les données des clients pour les raisons suivantes :

- **Gestion des réservations et prestations** : pour assurer le bon déroulement des réservations et des services de voyage.
- **Communication avec les clients** : pour répondre aux demandes, envoyer des confirmations, des informations sur les services ou des notifications en cas de modification d'itinéraires.
- **Amélioration de l'expérience client** : pour proposer des services adaptés aux préférences de chaque client et pour un contact constant durant le voyage.
- **Conformité légale** : pour se conformer aux obligations réglementaires et légales, notamment en matière de comptabilité et de sécurité.



### 3. Durée de conservation des données :

---

Tucaya Travel conserve les données personnelles uniquement pour la durée nécessaire aux finalités de leur traitement ou selon les obligations légales en vigueur. En général :

- Données de réservation : les renseignements nécessaires au traitement de votre demande seront conservés pendant la durée nécessaire à l'établissement d'un devis ou d'un contrat puis pendant la durée de votre voyage conformément à la législation applicable et en tout état de cause pour la durée nécessaire pour répondre à une obligation légale ou réglementaire.
- Données marketing (si le client a donné son consentement pour la newsletter) : vos renseignements seront conservés aussi longtemps que votre abonnement sera actif et/ou que vous accepterez de recevoir nos offres. Vous pouvez y mettre fin à tout moment et vous désabonner.

### 4. Sécurité des données :

---

Tucaya Travel s'engage à mettre en œuvre des mesures techniques et organisationnelles pour protéger les données contre l'accès non autorisé, la perte, l'altération ou la divulgation. Cela comprend :

- Le chiffrement des données sensibles lors de leur transmission et de leur stockage.
- La mise en place de pare-feu et de contrôles d'accès pour limiter l'accès aux données.
- La formation des employés sur la protection des données et la confidentialité.

### 5. Partage des données avec des tiers :

---

Tucaya Travel ne partage les données personnelles des clients avec des tiers que lorsque cela est strictement nécessaire et dans les cas suivants :

- **Fournisseurs de services** : partenaires et prestataires (hôtels, compagnies aériennes, etc.) pour l'exécution des réservations de voyage.
- **Autorités légales** : si requis par la loi ou pour protéger nos droits.
- **Sous-traitants** : prestataires techniques ou marketing, soumis à des obligations strictes de confidentialité.

Aucun partage de données personnelles ne sera effectué sans l'accord préalable du client, sauf si nécessaire pour des obligations légales ou contractuelles.

### 6. Droits des clients :

---

Conformément aux réglementations en vigueur, les clients disposent des droits suivants sur leurs données personnelles :

- **Droit d'accès** : accéder aux informations personnelles détenues par l'agence.
- **Droit de rectification** : corriger les informations inexactes ou incomplètes.
- **Droit de suppression** : demander la suppression de leurs données personnelles sous certaines conditions.
- **Droit d'opposition** : s'opposer au traitement de leurs données pour des raisons légitimes.
- **Droit à la portabilité** : recevoir les données personnelles dans un format structuré et transférable.



## 7. Modifications de la Politique de Protection des données :

---

Cette politique peut être mise à jour pour se conformer aux évolutions légales et techniques. Toute modification sera communiquée aux clients par email ou via une notification sur notre site internet.

## 8. Contact :

---

Pour toute question concernant cette politique ou pour exercer leurs droits, les clients peuvent contacter Tucaya Travel par les moyens suivants :

- Email : [info@tucaya.com](mailto:info@tucaya.com)
- Adresse postale : Cra 5 No. 26 A – 50 oficina 307, Bogotá, Colombia

En adoptant cette politique de protection des données, Tucaya Travel affirme son engagement à respecter la confidentialité et la sécurité des informations de ses clients.

