

# Avis de confidentialité

---

Dernière mise à jour : mai 2026

Principales modifications : Nous avons précisé à qui s'applique le présent avis et quelle société Awaze est responsable de vos données, amélioré la transparence sur la manière dont nous utilisons et partageons les données personnelles (y compris à des fins de marketing et de publicité), ajouté une procédure de réclamation au Royaume-Uni et des coordonnées plus claires.

## À propos du présent avis de confidentialité et qui nous sommes

Nous sommes le groupe Awaze, une famille de marques de location de vacances et de voyage opérant au Royaume-Uni et en Europe.

Le présent avis de confidentialité s'applique lorsque vous interagissez avec nous, notamment lorsque vous réservez ou séjournez dans une propriété, demandez des renseignements sur nos services, mettez une propriété en location avec nous, utilisez nos sites web ou applications, ou nous contactez d'une autre manière.

Selon la manière dont vous interagissez avec nous, l'une des sociétés de notre groupe agira en qualité de responsable du traitement, c'est-à-dire la société légalement responsable de vos données personnelles. La société concernée dépend de la marque que vous utilisez :

- Awaze A/S - NOVASOL, Dansommer, James Villas
- Awaze Vacation Rentals Ltd - cottages.com, Hoseasons
- ASTERIA srl - Ardennes Etape
- SandyBlue LDA - SandyBlue
- Fincallorca GmbH - Fincallorca
- Plan Adria - Plan Adria d.o.o.
- Vacation Rentals SARL

Ensemble, nous désignons ces sociétés sous le nom de groupe Awaze. Le présent avis de confidentialité fournit des informations sur la manière dont les sociétés du groupe Awaze, dont les détails sont disponibles ici <https://www.awaze.com/>, traitent vos informations personnelles.

Nous réexaminons régulièrement notre avis de confidentialité et publierons toute mise à jour sur notre page web.

## À qui s'applique le présent avis de confidentialité

Le présent avis de confidentialité s'applique aux personnes qui interagissent avec les sociétés du groupe Awaze dans le cadre de nos services de location de vacances. Cela comprend :

- Clients – les personnes qui effectuent une réservation, séjournent dans une propriété ou sont incluses dans une réservation (par exemple, les membres d'un groupe de voyageurs)
- Clients potentiels – les personnes qui demandent des renseignements au sujet de réservations ou de nos services
- Propriétaires – les personnes qui inscrivent, ou demandent à inscrire, une propriété chez nous
- Utilisateurs du site web – les personnes qui consultent ou utilisent nos sites web
- Utilisateurs de l'application – les personnes qui téléchargent ou utilisent nos applications mobiles
- Personnes qui nous contactent – y compris par e-mail, téléphone, chat en direct, réseaux sociaux ou autrement
- Destinataires marketing – les personnes qui reçoivent des communications marketing de notre part ou interagissent avec nos publicités
- Autres personnes dont les données nous sont fournies – par exemple lorsqu'une réservation est effectuée pour le compte d'autres personnes ou lorsqu'un propriétaire fournit les coordonnées d'un gardien ou d'un agent d'entretien de la propriété

Le présent avis de confidentialité ne s'applique pas aux employés ni aux candidats à un emploi, qui sont couverts par des avis de confidentialité distincts.

Le présent avis de confidentialité est structuré en sections pour différents types de personnes. Si vous êtes un client ou un client potentiel, veuillez vous reporter à la section « Clients » ci-dessous. Si vous êtes un propriétaire ou un propriétaire potentiel, veuillez vous reporter à la section « Propriétaires ». Si vous interagissez avec nous d'une autre manière (par exemple en tant qu'utilisateur du site web ou personne nous contactant), les parties pertinentes de chaque section s'appliqueront selon votre interaction avec nous.

# Clients – si vous avez effectué une réservation, envoyé une demande ou visité notre site web

## 1. Quelles informations personnelles traitons-nous et pourquoi ?

Nous ne traiterons vos informations personnelles que lorsque cela est nécessaire, et cela peut inclure :

- Données personnelles telles que votre nom, vos coordonnées (numéro de téléphone, adresse e-mail et adresse du domicile), votre identifiant client ainsi que votre nom d'utilisateur et votre mot de passe
- Données de paiement telles que les paiements effectués à votre profit ou par vous, ainsi que des données partielles de carte de paiement ou le numéro IBAN
- Données de réservation telles que les propriétés et services réservés par notre intermédiaire, les références de réservation et les dates de voyage
- Données d'identification telles que les données du passeport ou un numéro d'identification lorsque cela est requis pour votre réservation, par exemple si vous avez réservé une propriété dans un lieu où nous sommes tenus de collecter ces informations en vertu des lois locales sur le tourisme
- Historique des contacts tel que les e-mails, lettres, chats en direct, enregistrements d'appels et messages sur les réseaux sociaux échangés avec vous
- Données d'utilisation telles que l'adresse IP, le type d'appareil, la manière dont vous utilisez ou interagissez avec notre site web, nos e-mails, contenus ou publicités (par exemple pages visitées, liens cliqués et propriétés consultées). Veuillez consulter notre Politique relative aux cookies (un lien figure au bas de cette page) pour plus d'informations à ce sujet.

Nous ne collectons généralement pas de catégories particulières d'informations personnelles, mais cela peut parfois être nécessaire pour vous fournir notre service, par exemple lorsque vous nous fournissez des informations de santé, notamment des difficultés de mobilité, afin que nous puissions nous assurer que vos besoins peuvent être satisfaits. Cela peut également être nécessaire à des fins d'assurance ou juridiques, par exemple si vous avez un accident dans une propriété que vous avez réservée par notre intermédiaire et que des données médicales sont nécessaires dans le cadre de la réclamation.

La fourniture de certaines informations personnelles est une exigence légale ou contractuelle ; si vous ne les fournissez pas, nous pourrions ne pas être en mesure de conclure ou d'exécuter le contrat avec vous et pourrions donc annuler votre réservation. Nous vous informerons si tel est le cas et ne serons pas responsables envers vous.

Nous collectons généralement les informations personnelles directement auprès de vous, mais nous pouvons également recevoir vos données de tiers. Par exemple :

- Si vous réservez par l'intermédiaire de l'un de nos partenaires de réservation
- D'autres clients de votre groupe
- Si vous participez à un concours nous concernant par l'intermédiaire d'un tiers
- Sources accessibles au public

Si vous fournissez des informations concernant d'autres personnes lors d'une réservation, le présent avis de confidentialité s'appliquera à toutes les informations personnelles que vous avez fournies les concernant et vous devez porter le présent avis de confidentialité à leur attention.

Nous pouvons utiliser vos informations personnelles pour l'une quelconque des finalités expliquées ci-dessous, selon la manière dont vous interagissez avec nous.

Finalité du traitement	Données personnelles utilisées	Base juridique du traitement
Nous permettre de finaliser et gérer votre réservation ou les arrangements de voyage associés, y compris encaisser les paiements et effectuer les remboursements	Données personnelles, données de paiement, données d'identification	Contrat Consentement
Gérer votre compte en ligne chez nous	Données personnelles	Consentement Intérêt légitime à fournir un bon service client
Conserver un enregistrement de toutes les transactions financières avec vous	Données de paiement	Obligation légale
Vous inviter à laisser un avis sur nos services	Données personnelles, données de réservation	Intérêt légitime à comprendre la perception de notre activité et à améliorer nos services
Envoyer des messages de service, y compris des mises à jour de réservation et des changements apportés à nos conditions générales	Données personnelles	Contrat Intérêt légitime à tenir nos clients informés
Gérer votre participation aux promotions, offres ou concours auxquels vous choisissez de participer	Données personnelles	Consentement
Vous permettre de communiquer avec le propriétaire d'une propriété que vous avez réservée ; nous pouvons partager vos coordonnées. À défaut, nous pouvons masquer vos coordonnées et diriger les communications via nos canaux de communication. Nous pouvons analyser ces communications afin d'enquêter sur	Historique des contacts	Intérêt légitime à permettre la communication entre les clients et les propriétaires de propriétés, à garantir que ces communications sont sécurisées et conformes à la loi et à nos conditions, et à améliorer notre activité

d'éventuelles violations de nos conditions, fraudes ou problèmes de sécurité, et à des fins de développement produit. Nous nous réservons le droit d'examiner ou de bloquer la transmission de communications que nous estimons susceptibles de violer nos conditions, contenir un contenu malveillant ou du spam, ou présenter un risque pour vous ou pour d'autres.		
Fournir les détails ou informations que vous avez demandés	Données personnelles	Consentement
Fournir et améliorer notre service client et notre assistance, y compris le contrôle qualité et la formation	Données personnelles, données de réservation, historique des contacts	Intérêt légitime à améliorer notre service, former le personnel, conserver des dossiers et résoudre les problèmes
Personnaliser nos services pour vous, par exemple, lorsque cela est autorisé, nous pouvons vous identifier lorsque vous visitez notre site web afin de mémoriser vos préférences et actions précédentes, par exemple les propriétés que vous consultiez sur notre site web.	Données d'utilisation	Consentement Intérêts légitimes à fournir la meilleure expérience de navigation
Surveiller notre site web, y compris ses performances et sa sécurité, et, lorsque cela est autorisé, analyser le comportement des visiteurs de notre site web afin de protéger et d'améliorer notre site web.	Données d'utilisation	Consentement Intérêt légitime à maintenir l'intégrité et la sécurité de notre site web et à fournir la meilleure expérience de navigation
Réaliser des activités de marketing. En plus de l'envoi de notre newsletter, nous utilisons les données de réservation, d'utilisation et d'interaction pour vous proposer des publicités personnalisées sur nos sites web et sur des plateformes tierces, y compris les réseaux sociaux et des partenaires publicitaires tels que Facebook, Google et Pinterest. Cela peut impliquer l'utilisation de technologies de suivi (telles que des tags et des cookies) et le partage d'identifiants (tels que des adresses e-mail hachées ou des identifiants d'appareil) avec ces partenaires afin de mesurer l'efficacité de notre publicité, créer des audiences et vous montrer, ainsi qu'à d'autres personnes ayant des intérêts similaires, des publicités pertinentes. Ces partenaires peuvent utiliser les données que nous partageons à leurs propres fins, y compris pour améliorer et fournir leurs services publicitaires. Nous ne réalisons cette activité que lorsque vous avez donné votre consentement via vos préférences en matière de cookies.	Données personnelles, données de réservation, données d'utilisation (ces informations peuvent être collectées et partagées avec des partenaires publicitaires tiers afin de soutenir la publicité personnalisée et la mesure des campagnes, lorsque vous y avez consenti)	Consentement Intérêts légitimes à déterminer lesquels de nos services peuvent vous intéresser et à vous en informer
Fournir vos coordonnées à un tiers afin de vous apporter une assistance d'urgence en cas de crise de voyage ou autre incident de voyage imprévu.	Données personnelles	Intérêt légitime à protéger notre activité et nos clients
À des fins d'analyse et d'amélioration produit. Cela inclut les tests, la résolution de problèmes de sécurité ou techniques, l'analyse de données, les statistiques, l'amélioration de notre site web et de nos communications, et le développement de nouveaux produits et services. Nous utilisons des données anonymisées lorsque cela est possible, mais pouvons parfois devoir utiliser des données personnelles, par exemple si vous rencontrez un problème technique avec notre site web, nous pouvons devoir utiliser des informations concernant votre appareil.	Toutes les données	Intérêts légitimes à évaluer notre gamme de services et à améliorer notre activité
À des fins juridiques. Cela inclut la gestion des réclamations juridiques, le respect de nos conditions de réservation et autres accords, le respect des conseils gouvernementaux, des exigences réglementaires et des obligations légales, ainsi que la détection, la prévention et le	Toutes les données	Obligation légale Intérêt légitime à protéger notre activité et à aider les forces de l'ordre et les organismes gouvernementaux

Lorsque des catégories particulières d'informations personnelles sont nécessaires pour l'une des finalités ci-dessus, nous les utilisons lorsque nous avons votre consentement explicite, lorsque vous avez rendu ces informations publiques ou dans le cadre de réclamations juridiques.

## 2. Partage de vos données au sein du groupe Awaze

Nous faisons partie du groupe de sociétés Awaze (répertorié sur [www.awaze.com](http://www.awaze.com)) et nous utilisons parfois une technologie commune ; nous pouvons partager vos données personnelles avec d'autres sociétés du groupe Awaze, leurs employés, sous-traitants et prestataires de services. Cela n'affecte pas les finalités pour lesquelles nous utilisons vos données personnelles et inclut :

- la gestion de votre réservation,
- la fourniture du service client,
- la détection, la prévention et le signalement d'infractions,
- la surveillance de notre site web ; et
- les activités de marketing lorsque cela est autorisé.

Nous partageons également des données anonymisées à des fins d'analyse et d'amélioration produit. Nous nous appuyons sur nos intérêts légitimes à fournir un bon service, améliorer notre service et protéger notre activité pour partager des données au sein du groupe Awaze. Les sociétés du groupe agissent soit en tant que sous-traitant, soit en tant que responsable conjoint du traitement, et nous avons conclu un accord intragroupe de partage des données afin de garantir que les données sont sécurisées et traitées conformément aux lois applicables.

## 3. Partage de vos données en dehors du groupe Awaze

Afin de fournir efficacement nos services et de gérer notre activité, nous pouvons partager vos informations personnelles avec :

- les propriétaires ou agents de la propriété que vous avez réservée, y compris leurs prestataires de services lorsque cela est nécessaire, tels que les agents d'entretien et les gardiens de clés (cela peut inclure votre numéro de téléphone, votre adresse e-mail et votre adresse du domicile lorsque cela est nécessaire en lien avec la réservation. Cela peut également inclure des données d'identification lorsque cela est requis à des fins légales, par exemple en vertu des lois relatives aux taxes de séjour)
- les prestataires de services, agissant en tant que sous-traitants, qui fournissent des services informatiques, d'administration système, d'hébergement et de support de sites web, de marketing, d'assistance client, de nettoyage et maintenance, et de gestion des avis clients
- les conseillers professionnels, y compris les banquiers, avocats, auditeurs, comptables et assureurs qui nous fournissent des services
- les partenaires publicitaires tiers (tels que Facebook, Google et Pinterest), qui peuvent agir en tant que responsables de traitement indépendants en ce qui concerne les données qu'ils reçoivent à des fins de publicité et de mesure
- nos assureurs privilégiés (si vous souscrivez une police d'assurance que nous proposons)
- les sociétés de cartes de crédit/débit
- les prestataires de services de paiement
- les agences gouvernementales, régulateurs et autres autorités
- les tiers avec lesquels nous pouvons devoir travailler pour fournir des services ou réaliser des projets de voyage pour votre compte, par exemple des stations, parcs de vacances, sociétés de gestion, associations de propriétaires ou sociétés de location de voitures
- les plateformes tierces de réservation ou de distribution, agents de voyage et partenaires de réservation
- les tiers auxquels nous pouvons choisir de vendre, transférer ou fusionner des parties de nos actifs ou de notre activité, ou les entreprises que nous acquérons ou avec lesquelles nous fusionnons
- les tiers que vous nous avez autorisés à contacter, y compris les médiateurs

Les tiers sont tenus de traiter vos informations personnelles conformément à la législation sur la protection des données. Lorsqu'un tiers agit pour notre compte, nous ne l'autorisons pas à utiliser vos informations à ses propres fins et nous nous assurons qu'il dispose de mesures de sécurité appropriées pour protéger vos informations.

## 4. Transferts internationaux

Nous sommes une entreprise mondiale et utilisons des fournisseurs situés dans le monde entier. Cela signifie que nous devons parfois transférer vos informations personnelles en dehors du Royaume-Uni et de l'Union européenne. Nous ne le faisons que lorsque nous sommes convaincus que des mesures adéquates sont en place pour protéger vos informations personnelles d'une manière cohérente avec la législation britannique et européenne sur la protection des données, et qui la respecte. Nous veillerons à ce qu'au moins l'une des garanties suivantes soit mise en œuvre :

- une décision d'adéquation ; ou
- des mesures contractuelles approuvées et, lorsque nécessaire, des mesures supplémentaires.

Si vous souhaitez obtenir de plus amples détails sur le mécanisme de transfert applicable, veuillez nous contacter.

Certains de nos partenaires publicitaires sont basés en dehors du Royaume-Uni et de l'EEE, y compris aux États-Unis. Lorsque des données personnelles sont transférées à l'international à des fins publicitaires, nous veillons à ce que des garanties

appropriées soient en place, telles que des clauses contractuelles types et, le cas échéant, une certification au titre de cadres reconnus.

## 5. Durée de conservation de vos informations

Nous ne conserverons vos informations que pendant la durée nécessaire, compte tenu de la quantité, de la nature et de la sensibilité des informations personnelles, du risque potentiel de préjudice résultant d'une utilisation ou divulgation non autorisée de vos informations personnelles, des finalités pour lesquelles nous traitons vos informations personnelles, des exigences légales ou réglementaires et de toute norme ou directive sectorielle pertinente. Lorsque vos informations ne sont plus nécessaires, elles sont éliminées ou supprimées de manière sécurisée, ou anonymisées afin qu'elles ne puissent plus vous être associées.

## 6. Vos droits

Dans certaines circonstances, vous avez le droit de :

- Demander l'accès à une copie des informations personnelles que nous détenons à votre sujet (communément appelé une « demande d'accès de la personne concernée »).
- Demander que nous corrigions toute information personnelle inexacte ou incomplète que nous détenons à votre sujet. N'oubliez pas que vous pouvez mettre à jour vos coordonnées via Mon compte.
- Demander que nous supprimions vos informations personnelles lorsqu'il n'existe aucune bonne raison pour que nous continuions à les traiter (communément appelé le « droit à l'oubli »).
- Vous opposer à l'utilisation de vos données à des fins de marketing direct ou, dans certaines circonstances, à leur utilisation sur la base d'intérêts légitimes.
- Demander la limitation du traitement de vos informations personnelles. Cela vous permet de nous demander de limiter la manière dont nous traitons vos informations personnelles, par exemple si vous contestez l'exactitude des informations que nous détenons à votre sujet.
- Demander la portabilité des données, par laquelle nous transférons les informations personnelles que vous nous avez fournies, soit directement à vous, soit à un tiers.
- Retirer votre consentement lorsque nous nous appuyons sur celui-ci pour traiter vos informations.

Vous n'avez pas à payer de frais pour exercer vos droits. Nous disposons d'un mois pour vous répondre. Nous pouvons devoir vous demander des informations afin de confirmer votre identité et d'identifier les informations auxquelles vous faites référence.

Si vous souhaitez exercer l'un de ces droits, veuillez nous contacter au moyen des coordonnées ci-dessous.

Vous avez également le droit de faire part de vos préoccupations concernant notre utilisation de vos informations personnelles à l'autorité de contrôle compétente, telle que l'Information Commissioner au Royaume-Uni (<https://ico.org.uk>) ou Datatilsynet au Danemark (<https://www.datatilsynet.dk/>), à tout moment, mais nous vous encourageons à nous contacter en premier lieu afin que nous puissions discuter de vos préoccupations.

## Réclamations (Royaume-Uni uniquement)

Si vous avez des préoccupations concernant la manière dont nous utilisons vos informations personnelles ou dont nous avons traité votre demande, vous avez le droit de nous adresser une réclamation.

Vous pouvez contacter notre équipe de protection des données au moyen des coordonnées indiquées ci-dessus. Veuillez fournir autant d'informations que possible concernant votre préoccupation afin que nous puissions l'examiner.

Nous :

- accuserons réception de votre réclamation dans un délai de 30 jours ;
- examinerons vos préoccupations de manière équitable et appropriée ;
- vous tiendrons informé de l'avancement de votre réclamation ; et
- répondrons avec le résultat sans retard indu.

Nous pouvons vous demander des informations supplémentaires afin de nous aider à examiner votre réclamation.

Si vous n'êtes pas satisfait de notre réponse, ou si vous estimez que nous ne traitons pas vos informations personnelles conformément au droit de la protection des données, vous avez le droit d'introduire une réclamation auprès de l'Information Commissioner's Office (ICO), l'autorité de contrôle britannique : <https://ico.org.uk>

Vous avez également le droit de faire part de vos préoccupations concernant notre utilisation de vos informations personnelles à une autorité de contrôle. Si vous êtes au Royaume-Uni, il s'agit de l'Information Commissioner's Office (<https://ico.org.uk>). Si vous êtes situé ailleurs en Europe, vous pouvez contacter votre autorité locale de protection des données, telle que Datatilsynet au Danemark (<https://www.datatilsynet.dk/>). Nous vous encourageons à nous contacter en premier lieu afin que nous puissions tenter de résoudre vos préoccupations.

## 7. Nous contacter

Si vous avez des questions concernant le présent avis de confidentialité, la manière dont nous utilisons vos informations personnelles, ou si vous souhaitez exercer vos droits en matière de protection des données, vous pouvez nous contacter au moyen des coordonnées ci-dessous.

E-mail : [dataprivacy@awaze.com](mailto:dataprivacy@awaze.com)

Adresse postale : Data Protection Team, Awaze Vacation Rentals Ltd, Trinity House, Riverside Road, Lowestoft, NR33 0SW,  
Royaume-Uni

# 1. Propriétaires – quelles informations personnelles traitons-nous et pourquoi ?

Nous ne traiterons vos informations personnelles que lorsque cela est nécessaire, et cela peut inclure :

- Données personnelles telles que votre nom, vos coordonnées (numéro de téléphone, adresse e-mail et adresse du domicile), votre identifiant propriétaire, votre date de naissance ainsi que votre nom d'utilisateur et votre mot de passe
- Données financières telles que les paiements effectués à votre profit ou par vous, vos coordonnées bancaires et votre numéro d'identification fiscale lorsque cela est requis
- Données de mise en location telles que le contrat de mise en location de votre propriété de vacances par notre intermédiaire, les informations concernant votre propriété de vacances et un numéro de licence/d'enregistrement/de permis ou similaire dans les lieux où cela est requis
- Historique des contacts tel que les e-mails, lettres, chats en direct, enregistrements d'appels et messages sur les réseaux sociaux échangés avec vous
- Données d'utilisation telles que l'adresse IP, le type d'appareil, l'identifiant de l'appareil, la manière dont vous utilisez ou interagissez avec notre site web, nos e-mails, contenus, publicités ou application (par exemple pages visitées, liens cliqués et propriétés consultées). Veuillez consulter notre Politique relative aux cookies (un lien figure au bas de cette page) pour plus d'informations à ce sujet.

La fourniture de certaines informations personnelles est une exigence légale ou contractuelle ; si vous ne les fournissez pas, nous pourrions ne pas être en mesure de conclure ou d'exécuter le contrat avec vous et nous pouvons annuler notre service à votre égard. Nous vous informerons si tel est le cas et ne serons pas responsables envers vous.

Nous pouvons également collecter et traiter les coordonnées de tout tiers que vous désignez, tel qu'un gardien ou un agent d'entretien de propriété, et que vous partagez avec nous. Si vous nous fournissez de telles informations, vous devez vous assurer d'avoir porté le présent avis de confidentialité à l'attention du tiers.

Nous collecterons généralement les informations personnelles directement auprès de vous. Nous pouvons parfois collecter des informations personnelles auprès d'une personne que vous avez accepté de nous recommander, du propriétaire du logement (par exemple, si vous êtes désigné comme gardien ou agent d'entretien), de sources accessibles au public et de sociétés impliquées dans la construction ou la vente de propriétés de vacances.

Nous pouvons utiliser vos informations personnelles pour l'une quelconque des finalités expliquées ci-dessous, selon la manière dont vous interagissez avec nous.

Finalité du traitement	Données personnelles utilisées	Base juridique du traitement
Nous permettre de mettre en location votre hébergement de vacances, y compris effectuer les paiements et fournir des services associés tels que vous orienter vers un fournisseur de jacuzzi avec votre accord	Données personnelles, données de paiement, données de mise en location	Contrat Consentement
Gérer votre compte en ligne chez nous	Données personnelles, données de mise en location, données de paiement	Consentement Intérêt légitime à fournir un bon service client
Conserver un enregistrement de toutes les transactions financières avec vous	Données de paiement	Obligation légale
Envoyer des messages de service, y compris des mises à jour de réservation et des changements apportés à nos conditions générales	Données personnelles	Contrat Intérêt légitime à tenir nos clients informés
Vous permettre de communiquer avec les clients qui ont réservé votre propriété ; nous pouvons partager vos coordonnées. À défaut, nous pouvons masquer vos coordonnées et diriger les communications via nos canaux de communication. Nous pouvons analyser ces communications afin d'enquêter sur d'éventuelles violations de nos conditions, fraudes ou problèmes de sécurité, et à des fins de développement produit. Nous nous réservons le droit d'examiner ou de bloquer la transmission de communications que nous estimons susceptibles de violer nos conditions, contenir un contenu malveillant ou du spam, ou présenter un risque pour vous ou pour d'autres.	Historique des contacts	Intérêt légitime à permettre la communication entre les clients et les propriétaires de propriétés, à garantir que ces communications sont sécurisées et conformes à la loi et à nos conditions, et à améliorer notre activité
Récompenser nos propriétaires, par exemple en vous envoyant un cadeau	Données personnelles	Intérêts légitimes à maintenir une bonne relation avec nos propriétaires
Vous inviter à répondre à des enquêtes sur votre expérience de mise en location	Données personnelles	Intérêts légitimes à obtenir des informations sur votre expérience de mise en location et à améliorer nos services
Fournir les détails ou informations que vous avez demandés	Données personnelles	Consentement

Fournir et améliorer notre service client et notre assistance, y compris le contrôle qualité et la formation	Données personnelles, données de mise en location, historique des contacts	Intérêt légitime à améliorer notre service, former le personnel, conserver des dossiers et résoudre les problèmes
Personnaliser nos services pour vous, par exemple, lorsque cela est autorisé, nous pouvons vous identifier lorsque vous visitez notre site web ou notre application afin de mémoriser vos préférences et actions précédentes, par exemple les paramètres de langue.	Données d'utilisation	Consentement Intérêts légitimes à fournir la meilleure expérience de navigation
Surveiller notre site web et notre application, y compris leurs performances et leur sécurité, et, lorsque cela est autorisé, analyser le comportement des visiteurs de notre site web et de notre application afin de les protéger et de les améliorer.	Données d'utilisation	Consentement Intérêt légitime à maintenir l'intégrité et la sécurité de notre site web et de notre application et à fournir la meilleure expérience de navigation
Réaliser des activités de marketing. En plus de l'envoi de notre newsletter, nous utilisons les données de mise en location, d'utilisation et d'interaction pour vous proposer des publicités personnalisées sur nos sites web et sur des plateformes tierces, y compris les réseaux sociaux et des partenaires publicitaires tels que Facebook, Google et Pinterest. Cela peut impliquer l'utilisation de technologies de suivi (telles que des tags et des cookies) et le partage d'identifiants (tels que des adresses e-mail hachées ou des identifiants d'appareil) avec ces partenaires afin de mesurer l'efficacité de notre publicité, créer des audiences et vous montrer, ainsi qu'à d'autres personnes ayant des intérêts similaires, des publicités pertinentes. Ces partenaires peuvent utiliser les données que nous partageons à leurs propres fins, y compris pour améliorer et fournir leurs services publicitaires. Nous ne réalisons cette activité que lorsque vous avez donné votre consentement via vos préférences en matière de cookies.	Données personnelles, données de mise en location, données d'utilisation (ces informations peuvent être collectées et partagées avec des partenaires publicitaires tiers afin de soutenir la publicité personnalisée et la mesure des campagnes, lorsque vous y avez consenti.)	Consentement Intérêts légitimes à déterminer lesquels de nos services peuvent vous intéresser et à vous en informer
À des fins d'analyse et d'amélioration produit. Cela inclut les tests, la résolution de problèmes de sécurité ou techniques, l'analyse de données, les statistiques, l'amélioration de notre site web et de notre application et le développement de nouveaux produits et services. Nous utilisons des données anonymisées lorsque cela est possible, mais pouvons parfois devoir utiliser des données personnelles, par exemple si vous rencontrez un problème technique avec notre site web, nous pouvons devoir utiliser des informations concernant votre appareil.	Toutes les données	Intérêts légitimes à évaluer notre gamme de services et à améliorer notre activité
À des fins juridiques. Cela inclut la gestion des réclamations juridiques, le respect de nos conditions de location et autres accords, le respect des conseils gouvernementaux, des exigences réglementaires et des obligations légales, ainsi que la détection, la prévention et le signalement d'infractions.	Toutes les données	Obligation légale Intérêt légitime à protéger notre activité et à aider les forces de l'ordre et les organismes gouvernementaux

## 2. Partage de vos données au sein du groupe Awaze

Nous faisons partie du groupe de sociétés Awaze (répertorié sur [www.awaze.com](http://www.awaze.com)) et nous utilisons parfois une technologie commune ; nous pouvons partager vos données personnelles avec d'autres sociétés du groupe Awaze, leurs employés, sous-traitants et prestataires de services. Cela n'affecte pas les finalités pour lesquelles nous utilisons vos données personnelles et inclut :

- nous permettre de mettre en location votre hébergement de vacances, y compris l'inscription de votre propriété sur différentes plateformes de réservation du groupe Awaze ;
- la fourniture du service client ;
- la détection, la prévention et le signalement d'infractions ;

- la surveillance de notre site web et de notre application ; et
- les activités de marketing lorsque cela est autorisé.

Nous partageons également des données anonymisées à des fins d'analyse et d'amélioration produit. Nous nous appuyons sur nos intérêts légitimes à fournir un bon service, améliorer notre service et protéger notre activité pour partager des données au sein du groupe Awaze. Les sociétés du groupe agissent soit en tant que sous-traitant, soit en tant que responsable conjoint du traitement, et nous avons conclu un accord intragroupe de partage des données afin de garantir que les données sont sécurisées et traitées conformément aux lois applicables.

### 3. Partage de vos données en dehors du groupe Awaze

Afin de fournir efficacement nos services et de gérer notre activité, nous pouvons partager vos informations personnelles avec :

- les personnes susceptibles de louer un hébergement auprès de vous (cela peut inclure votre numéro de téléphone, votre adresse e-mail et votre adresse du domicile lorsque cela est nécessaire en lien avec la réservation, par exemple si vous êtes chargé de remettre les clés ou si une personne doit vous contacter au sujet de son séjour ou pour résoudre des problèmes)
- les prestataires de services, agissant en tant que sous-traitants, qui fournissent des services informatiques, d'administration système, d'hébergement et de support de sites web et d'applications, de marketing, d'assistance client, de nettoyage et de maintenance
- les conseillers professionnels, y compris les banquiers, avocats, auditeurs, comptables et assureurs qui nous fournissent des services
- les partenaires publicitaires tiers (tels que Facebook, Google et Pinterest), qui peuvent agir en tant que responsables de traitement indépendants en ce qui concerne les données qu'ils reçoivent à des fins de publicité et de mesure
- les agents de voyage
- les sociétés de cartes de crédit/débit
- les prestataires de services de paiement
- les agences gouvernementales, régulateurs et autres autorités
- les tiers auxquels nous pouvons choisir de vendre, transférer ou fusionner des parties de nos actifs ou de notre activité, ou les entreprises que nous acquérons ou avec lesquelles nous fusionnons
- les tiers que vous nous avez autorisés à contacter

Les tiers sont tenus de traiter vos informations personnelles conformément à la législation sur la protection des données. Lorsqu'un tiers agit pour notre compte, nous ne l'autorisons pas à utiliser vos informations à ses propres fins et nous nous assurons qu'il dispose de mesures de sécurité appropriées pour protéger vos informations.

### 4. Transferts internationaux

Nous sommes une entreprise mondiale et utilisons des fournisseurs situés dans le monde entier. Cela signifie que nous devons parfois transférer vos informations personnelles en dehors du Royaume-Uni et de l'Union européenne. Nous ne le faisons que lorsque nous sommes convaincus que des mesures adéquates sont en place pour protéger vos informations personnelles d'une manière cohérente avec la législation britannique et européenne sur la protection des données, et qui la respecte. Nous veillerons à ce qu'au moins l'une des garanties suivantes soit mise en œuvre :

- une décision d'adéquation ; ou
- des mesures contractuelles approuvées et, lorsque nécessaire, des mesures supplémentaires.

Si vous souhaitez obtenir de plus amples détails sur le mécanisme de transfert applicable, veuillez nous contacter.

Certains de nos partenaires publicitaires sont basés en dehors du Royaume-Uni et de l'EEE, y compris aux États-Unis. Lorsque des données personnelles sont transférées à l'international à des fins publicitaires, nous veillons à ce que des garanties appropriées soient en place, telles que des clauses contractuelles types et, le cas échéant, une certification au titre de cadres reconnus.

### 5. Durée de conservation de vos informations

Nous ne conserverons vos informations que pendant la durée nécessaire, compte tenu de la quantité, de la nature et de la sensibilité des informations personnelles, du risque potentiel de préjudice résultant d'une utilisation ou divulgation non autorisée de vos informations personnelles, des finalités pour lesquelles nous traitons vos informations personnelles, des exigences légales ou réglementaires et de toute norme ou directive sectorielle pertinente. Lorsque vos informations ne sont plus nécessaires, elles sont éliminées ou supprimées de manière sécurisée, ou anonymisées afin qu'elles ne puissent plus vous être associées.

### 6. Vos droits

Dans certaines circonstances, vous avez le droit de :

- Demander l'accès à une copie des informations personnelles que nous détenons à votre sujet (communément appelé une « demande d'accès de la personne concernée »).
- Demander que nous corrigions toute information personnelle inexacte ou incomplète que nous détenons à votre sujet.
- Demander que nous supprimions vos informations personnelles lorsqu'il n'existe aucune bonne raison pour que nous continuions à les traiter (communément appelé le « droit à l'oubli »).

- Vous opposer à l'utilisation de vos données à des fins de marketing direct ou, dans certaines circonstances, à leur utilisation sur la base d'intérêts légitimes.
- Demander la limitation du traitement de vos informations personnelles. Cela vous permet de nous demander de limiter la manière dont nous traitons vos informations personnelles, par exemple si vous contestez l'exactitude des informations que nous détenons à votre sujet.
- Demander la portabilité des données, par laquelle nous transférons les informations personnelles que vous nous avez fournies, soit directement à vous, soit à un tiers.
- Retirer votre consentement lorsque nous nous appuyons sur celui-ci pour traiter vos informations.

Vous n'avez pas à payer de frais pour exercer vos droits. Nous disposons d'un mois pour vous répondre. Nous pouvons devoir vous demander des informations afin de confirmer votre identité et d'identifier les informations auxquelles vous faites référence.

Si vous souhaitez exercer l'un de ces droits, veuillez nous contacter au moyen des coordonnées ci-dessous.

### Réclamations (Royaume-Uni uniquement)

Si vous avez des préoccupations concernant la manière dont nous utilisons vos informations personnelles ou dont nous avons traité votre demande, vous avez le droit de nous adresser une réclamation.

Vous pouvez contacter notre équipe de protection des données au moyen des coordonnées indiquées ci-dessus. Veuillez fournir autant d'informations que possible concernant votre préoccupation afin que nous puissions l'examiner.

Nous :

- accuserons réception de votre réclamation dans un délai de 30 jours ;
- examinerons vos préoccupations de manière équitable et appropriée ;
- vous tiendrons informé de l'avancement de votre réclamation ; et
- répondrons avec le résultat sans retard indu.

Nous pouvons vous demander des informations supplémentaires afin de nous aider à examiner votre réclamation.

Si vous n'êtes pas satisfait de notre réponse, ou si vous estimez que nous ne traitons pas vos informations personnelles conformément au droit de la protection des données, vous avez le droit d'introduire une réclamation auprès de l'Information Commissioner's Office (ICO), l'autorité de contrôle britannique : <https://ico.org.uk>

Vous avez également le droit de faire part de vos préoccupations concernant notre utilisation de vos informations personnelles à une autorité de contrôle. Si vous êtes au Royaume-Uni, il s'agit de l'Information Commissioner's Office (<https://ico.org.uk>). Si vous êtes situé ailleurs en Europe, vous pouvez contacter votre autorité locale de protection des données, telle que Datatilsynet au Danemark (<https://www.datatilsynet.dk/>). Nous vous encourageons à nous contacter en premier lieu afin que nous puissions tenter de résoudre vos préoccupations.

## 7. Nous contacter

Si vous avez des questions concernant le présent avis de confidentialité, la manière dont nous utilisons vos informations personnelles, ou si vous souhaitez exercer vos droits en matière de protection des données, vous pouvez nous contacter au moyen des coordonnées ci-dessous.

E-mail : [dataprivacy@awaze.com](mailto:dataprivacy@awaze.com)

Adresse postale : Data Protection Team, Awaze Vacation Rentals Ltd, Trinity House, Riverside Road, Lowestoft, NR33 0SW, Royaume-Uni