

Imprimer / Sauvegarder

Charte de confidentialité

22 décembre 2023

Tout d'abord, nous accordons de l'importance à votre vie privée. Nous savons que cette phrase est souvent mentionnée dans ce type de publication mais nous prenons ce sujet très au sérieux. En utilisant les services de Booking.com, vous nous accordez votre confiance, et nous tenons à la préserver. Pour cela, nous mettons tout en œuvre pour protéger et sécuriser vos données personnelles.

Ce document (« la présente Charte de confidentialité » ou « notre Charte de confidentialité ») explique, de façon claire et transparente, comment nous utilisons et traitons vos données personnelles. Il vous informe également des droits que vous pouvez exercer concernant vos données personnelles et vous indique comment nous contacter. Veuillez également consulter le document [Informations sur les cookies](#) qui détaille la façon dont Booking.com utilise les cookies et d'autres technologies de suivi similaires.

Si vous avez déjà utilisé les services de Booking.com, vous savez que nous proposons des services en ligne liés aux voyages via nos sites Internet, nos applications, ainsi que d'autres plateformes en ligne telles que les sites Internet de nos partenaires ou les réseaux sociaux. Nous tenons à préciser que toutes les informations que vous vous apprêtez à lire s'appliquent généralement à l'ensemble de ces plateformes.

La présente Charte de confidentialité s'applique d'ailleurs à tous types d'informations clients que nous recueillons à travers les plateformes susmentionnées ou par d'autres moyens associés à ces plateformes.

Si vous êtes l'un de nos partenaires commerciaux, pensez également à consulter notre [Charte de confidentialité - Partenaires commerciaux](#), pour comprendre comment les données personnelles sont utilisées dans le cadre de notre relation commerciale.

La présente Charte de confidentialité est susceptible d'être modifiée de temps à autre. Nous vous recommandons donc de consulter cette page régulièrement pour connaître les dernières mises à jour. Si nous apportons des modifications à la

présente Charte de confidentialité et que ces dernières vous impactent de manière significative, nous vous en informerons avant le début de toute nouvelle activité.

Termes utilisés dans cette Charte de confidentialité

« Voyage » désigne les différents produits et services de voyage que vous pouvez commander, acquérir, acheter, payer, louer, fournir, réserver, associer ou consommer auprès du Fournisseur de Voyage.

« Fournisseur de Voyage » désigne un tour-opérateur ou le fournisseur de l'hébergement (par ex. l'hôtel, le motel, l'appartement, la chambre d'hôtes, le propriétaire), de l'attraction (par ex. le parc (à thème), le musée, la visite touristique), du transport (par ex. de la location de voiture, de la croisière, du billet de train, du transfert aéroport, de la visite en bus, du transfert), des assurances de voyage et de tout autre produit ou service lié au voyage disponible ponctuellement sur la Plateforme pour une Réservation de Voyage.

« Service de Voyage » désigne le service de commande, d'achat, de paiement (facilité) ou de réservation en ligne des différents produits et services proposés par Booking.com ou rendus disponibles ponctuellement par les Fournisseurs de Voyages sur la Plateforme.

« Réservation de Voyage » désigne la commande, l'achat, le paiement ou la réservation d'un Voyage.

Quels types de données personnelles sont recueillis par Booking.com ?

Nous ne pouvons pas vous aider à réserver le Voyage de vos rêves sans que vous nous fournissiez certaines informations. C'est pourquoi nous vous demandons quelques renseignements lorsque vous utilisez nos services. Il s'agit d'informations générales telles que vos nom et prénom, vos coordonnées, vos informations de paiement et le nom des personnes qui vous accompagnent lors de votre séjour. Il peut également s'agir de renseignements supplémentaires que vous souhaitez fournir à propos de votre prochain Voyage (par ex. votre heure d'arrivée prévue).

Nous recueillons également les données provenant de l'ordinateur, du téléphone, de la tablette ou de tout autre appareil que vous utilisez pour accéder à nos services. Cela inclut votre adresse IP, le navigateur que vous utilisez et vos paramètres de langue. Dans certains cas, nous recevons aussi des données vous concernant de la part d'autres sources ou lorsque nous recueillons

automatiquement d'autres données.

Il s'agit d'un aperçu général, mais si vous souhaitez en savoir plus sur les informations que nous recueillons, vous trouverez plus de renseignements ci-dessous.

[En savoir plus sur les données personnelles que nous recueillons](#)

Pourquoi Booking.com recueille-t-elle et utilise-t-elle vos données personnelles ?

Nous vous demandons vos informations personnelles pour une bonne raison : vous aider à organiser vos Réservations de Voyage en ligne, et nous assurer que vous obtenez le meilleur service possible.

Nous utilisons également vos données personnelles pour vous informer de nos dernières réductions, de nos offres spéciales et d'autres produits ou services qui, selon nous, pourraient vous intéresser. Il existe d'autres utilisations possibles de vos données personnelles. Lisez la suite pour en savoir plus.

[En savoir plus sur la collecte de vos données par Booking.com](#)

Comment vos données sont-elles partagées avec des tiers par Booking.com ?

Les services proposés par Booking.com incluent plusieurs tiers, de différentes façons et pour plusieurs raisons. La raison principale est de partager les données pertinentes avec le Fournisseur de Voyage afin de finaliser votre Réservation de Voyage.

Nous travaillons également avec d'autres tiers afin de vous faire bénéficier des services de Booking.com. Il peut s'agir d'institutions financières, d'annonceurs, de filiales du groupe Booking.com et d'autres sociétés qui forment le groupe Booking Holdings Inc. Dans certains cas, si la législation en vigueur l'exige, nous pouvons partager vos données avec des autorités gouvernementales ou autres autorités.

Ci-dessous, vous trouverez plus de renseignements sur la façon dont les informations que vous nous communiquez sont utilisées et échangées avec ces tiers.

[En savoir plus sur la façon dont vos informations sont partagées avec des tiers](#)

Comment vos données personnelles sont-elles partagées au sein du groupe Booking Holdings Inc. ?

Booking.com fait partie du groupe Booking Holdings Inc. Lisez la suite pour en savoir plus sur la façon dont vos données peuvent être partagées au sein du groupe Booking Holdings Inc.

[En savoir plus sur le partage de données au sein du groupe Booking Holdings Inc.](#)

Comment vos données personnelles sont-elles partagées et traitées dans le cadre des services de transport par la route ?

Booking.com et Rentalcars.com, qui fait également partie du groupe Booking Holdings Inc., utilisent conjointement vos données pour vous proposer des services de transport par la route via les sites Internet et les applications de Booking.com (par ex. cars.booking.com ou taxi.booking.com). Lisez la suite pour comprendre l'étendue et la nature limitée de notre responsabilité conjointe.

[En savoir plus sur les données et nos services de transport par la route](#)

Comment vos données personnelles sont-elles partagées et traitées dans le cadre des services d'assurance ?

Nous collaborons avec différentes parties afin de proposer des services d'assurance. Cliquez sur le lien ci-dessous pour comprendre comment vos données sont utilisées et partagées à des fins d'assurance et pour connaître les responsabilités des parties impliquées.

[En savoir plus sur les produits et services de données et d'assurance](#)

Comment Booking.com traite-t-elle les communications que vous et votre Fournisseur de Voyage pouvez envoyer par l'intermédiaire de Booking.com ?

Booking.com peut vous aider, vous et les Fournisseurs de Voyage, à échanger des informations ou des demandes relatives aux services et aux Réservations de

Voyage, à travers la plateforme Booking.com. Si vous souhaitez en savoir plus sur la façon dont Booking.com reçoit et traite ces communications, lisez ce qui suit.

[En savoir plus sur la façon dont ces communications sont traitées](#)

Comment les appareils mobiles sont-ils utilisés par Booking.com ?

Nous proposons des applications gratuites à travers lesquelles nous collectons et traitons des données personnelles. Leur fonctionnement est semblable à celui de notre site Internet, mais les appareils mobiles vous permettent également de profiter de la géolocalisation.

[En savoir plus sur la façon dont nous utilisons les données recueillies sur les appareils mobiles](#)

Comment Booking.com utilise-t-elle les réseaux sociaux ?

L'utilisation des réseaux sociaux peut être intégrée de plusieurs façons aux services proposés par Booking.com. Cela peut comprendre la collecte de certaines de vos données personnelles par nous, ou la réception de certaines de vos informations par le réseau social. Nous n'utilisons ni WhatsApp ni d'autres services tiers similaires pour demander des confirmations de réservation ou de paiement.

[En savoir plus sur la façon dont nous utilisons les données recueillies sur les réseaux sociaux](#)

Quelles sont les mesures de sécurité et de rétention mises en place par Booking.com pour protéger vos données personnelles ?

Nous avons mis en place de nombreuses procédures pour empêcher tout accès non autorisé et tout usage abusif des données personnelles que nous traitons.

[En savoir plus sur les procédures de sécurité et de rétention](#)

Comment Booking.com traite-t-elle les données personnelles relatives aux enfants ?

Sauf disposition contraire, vous devez être âgé(e) d'au moins 18 ans pour pouvoir utiliser les services de Booking.com. Les informations sur les enfants ne sont traitées qu'avec le consentement de leurs parents ou de leur tuteur légal, ou lorsque ces renseignements sont partagés avec nous par les parents ou le tuteur légal.

[En savoir plus sur les données personnelles que nous recueillons sur les enfants de moins de 18 ans](#)

Pouvez-vous contrôler les données personnelles que vous avez partagées avec Booking.com ?

Entre autres, vous avez le droit de demander à tout moment à consulter les données personnelles que nous conservons à votre sujet. Vous pouvez demander l'accès à vos données personnelles ou leur suppression en soumettant [ce formulaire](#). Si vous souhaitez en savoir plus sur votre droit de contrôle sur vos données personnelles, lisez ce qui suit.

[En savoir plus sur la façon dont vous pouvez contrôler vos données personnelles](#)

Qui est responsable du traitement des données personnelles sur le site Internet et les applications de Booking.com ?

Booking.com B.V., dont le siège est situé à Amsterdam aux Pays-Bas, est l'entité responsable du traitement des données personnelles collectées dans le cadre de la prestation de ses services. Cela comprend ses sites Internet et ses applications, à quelques exceptions près détaillées dans cette Charte de confidentialité.

[En savoir plus sur la responsabilité de Booking.com B.V. en matière de données personnelles](#)

Dispositions par pays

Nous pouvons être amenés à fournir des informations supplémentaires en fonction de la législation en vigueur dans le pays dans lequel vous résidez. Vous trouverez, le cas échéant, des informations supplémentaires concernant votre pays ou région ci-dessous.

[En savoir plus sur les dispositions par pays](#)

Quels types de données personnelles sont recueillis par Booking.com ?

Nous comprenons que vous souhaitez plus d'informations à ce sujet. Voici donc plus de détails sur les données que nous collectons.

Données personnelles que vous partagez avec nous

Booking.com recueille et utilise les informations que vous lui fournissez. Lorsque vous effectuez une Réservation de Voyage, vous devez (au minimum) indiquer vos nom et prénom ainsi que votre adresse e-mail.

Selon votre Réservation de Voyage, il est également possible que nous vous demandions votre adresse postale, votre numéro de téléphone, vos informations de paiement, votre date de naissance, votre emplacement actuel (en cas de services à la demande), le nom des personnes voyageant avec vous et les préférences que vous pouvez avoir pour le déroulement de votre Voyage (par ex. si vous avez des restrictions alimentaires ou des besoins en matière d'accessibilité). Dans certains cas, vous pouvez également effectuer l'enregistrement en ligne auprès du Fournisseur de Voyage. Nous vous demanderons alors de fournir les informations relatives à votre passeport ou à votre permis de conduire ainsi que des signatures.

Si vous devez contacter votre Fournisseur de Voyage par notre biais, échanger avec notre Service Clients ou nous contacter par un autre moyen (par exemple via les réseaux sociaux ou un chatbot), nous recueillerons également vos informations à ce moment-là. Cela peut se produire lorsque vous nous contactez pour nous faire part de votre avis ou nous demander notre aide lors de l'utilisation de nos services.

Vous pouvez également être invité(e) à rédiger un commentaire qui permettra aux autres voyageurs d'en savoir plus sur votre expérience lors de votre Voyage. Lorsque vous rédigez un commentaire sur la plateforme Booking.com, nous recueillons toutes les informations que vous renseignez, ainsi que votre prénom et votre avatar, si vous en choisissez un.

Vous pouvez également être amené(e) à nous fournir des données à d'autres moments. Par exemple, si vous naviguez sur votre appareil mobile, vous pouvez décider d'autoriser Booking.com à voir votre emplacement ou à accéder à certaines coordonnées. Ces informations nous aident à vous proposer les meilleurs services et expériences possibles (par exemple, en vous présentant nos guides sur les villes, en vous suggérant les restaurants ou les attractions les plus proches de votre emplacement ou en vous faisant d'autres recommandations).

Si vous créez un compte utilisateur, nous y conserverons vos paramètres personnels, les photos que vous aurez téléchargées et les commentaires que vous aurez rédigés pour vos anciennes réservations. Ces données peuvent être utilisées pour vous aider à planifier et à gérer vos prochaines Réservations de Voyage, ou encore vous faire bénéficier d'autres fonctionnalités offertes uniquement aux personnes possédant un compte sur notre site (par ex. des avantages ou des récompenses).

Vous pouvez également choisir d'ajouter des détails concernant vos pièces d'identité à votre compte. Ainsi, vous n'aurez pas à entrer ces informations à chaque Réservation de Voyage.

Nous pouvons également vous proposer de participer à des programmes de parrainage ou à des tirages au sort pour lesquels vous devez fournir des données personnelles.

Données personnelles que vous nous donnez sur d'autres personnes

Si vous possédez un compte Booking.com for Business, vous pouvez également y créer un carnet d'adresses pour planifier et gérer plus facilement les services de voyage d'autres voyageurs.

Dans certains cas, vous pouvez aussi utiliser Booking.com pour partager des informations avec d'autres personnes. Par exemple, vous pouvez partager une liste d'envies ou participer à des programmes de parrainage, comme expliqué lorsque vous utilisez la fonctionnalité en question.

Nous devons souligner ici qu'il est de votre responsabilité de vous assurer que la ou les personnes sur lesquelles vous avez fourni des données personnelles sont au courant de ce fait et qu'elles ont la capacité de comprendre la façon dont Booking.com utilise leurs données (comme expliqué dans la présente Charte de confidentialité).

Données personnelles que nous recueillons automatiquement

Lorsque vous vous rendez sur nos sites Internet ou applications, que vous effectuiez ou non une Réservation de Voyage, nous collectons automatiquement certaines informations. Il peut s'agir par exemple de votre adresse IP, la date et l'heure de votre connexion à nos services, ainsi que des données sur le matériel informatique et les logiciels de votre ordinateur (tels que le système d'exploitation, le navigateur Internet utilisé, les données relatives à la version du logiciel/de l'application et vos paramètres de langue). Nous recueillons des données sur les

clics ainsi que sur les pages que vous avez visitées.

Si vous utilisez un appareil mobile, des données identifiant l'appareil, ainsi que des données sur les paramètres et caractéristiques de cet appareil, les crashes de l'application et d'autres activités du système sont également recueillies. Lorsque vous effectuez une Réservation de Voyage en utilisant ce type d'appareil, notre système enregistre la façon dont vous avez réalisé cette réservation (sur quel site), et/ou quel site Internet vous a redirigé(e) sur le site ou l'application Booking.com.

Données personnelles que nous recevons d'autres sources

Nous ne disposons pas seulement des informations que vous nous donnez. Il est possible que nous recevions également des données vous concernant de la part d'autres sources. Ces autres sources peuvent être des partenaires commerciaux tels que des partenaire affiliés, des filiales du groupe Booking.com, d'autres sociétés du groupe Booking Holdings Inc. ainsi que d'autres tiers indépendants.

Les informations que nous recevons de la part de ces partenaires peuvent être associées aux informations que vous nous fournissez. Par exemple, les services de Réservations de Voyage Booking.com ne sont pas uniquement accessibles depuis le site Internet et les applications de Booking.com. Ils sont également intégrés aux services de partenaires affiliés que vous trouvez en ligne. Lorsque vous utilisez ces services, vous fournissez les détails de votre réservation à nos partenaires commerciaux qui nous transfèrent ensuite vos données.

Nous intégrons également des fournisseurs de services tiers pour faciliter les paiements entre les clients et les Fournisseurs de Voyage. Ces fournisseurs nous partagent les informations de paiement pour que nous puissions gérer votre Réservation de Voyage.

Nous recueillons aussi des données lorsque nous recevons une plainte à votre encontre émise par un Fournisseur de Voyage, par exemple en cas de comportement inapproprié de votre part.

Nous pouvons également recevoir des données sur vous par le biais de services de communication intégrés à nos plateformes. Ces services de communication vous permettent de contacter le Fournisseur de Voyage auprès duquel vous avez réservé votre hébergement afin que vous puissiez discuter de votre séjour. Dans certains cas, nous recevons des métadonnées à propos de ces communications (par ex. votre identité, l'endroit d'où vous avez appelé ainsi que la date et la durée de l'appel).

Il se peut que nous recevions également des informations vous concernant pour

vous proposer des publicités plus pertinentes, par exemple des données supplémentaires sur les cookies fournies à Booking.com par des réseaux sociaux partenaires. Consultez la section [Pourquoi Booking.com recueille-t-elle et utilise-t-elle vos données personnelles ?](#) pour en savoir plus.

Lorsque vous associez votre compte utilisateur Booking.com à votre compte de réseau social, cela peut déclencher un échange de données entre Booking.com et le réseau social en question. Vous avez toujours la possibilité de refuser le partage de ces données.

Les Fournisseurs de Voyage peuvent également partager des informations vous concernant avec Booking.com. Cela peut par exemple se produire lorsque vous leur posez des questions sur une Réservation de Voyage en attente, ou si une Réservation de Voyage a engendré un litige ou un autre problème.

Pourquoi Booking.com recueille-t-elle et utilise-t-elle vos données personnelles ?

Nous utilisons les informations vous concernant pour différents motifs. Vos données personnelles sont susceptibles d'être utilisées dans ces différentes situations :

- A. Réservations de Voyage : nous utilisons avant tout vos données personnelles pour finaliser et gérer vos Réservations de Voyage en ligne – ce qui est essentiel pour que nous puissions vous fournir ce service. Cela comprend l'envoi de communications relatives à votre Réservation de Voyage, comme les confirmations (y compris la fourniture d'une preuve d'achat ou/et de paiement, le cas échéant), les modifications et les rappels. Dans certains cas, cela peut également inclure le traitement de vos données personnelles, par exemple pour permettre l'enregistrement en ligne auprès du Fournisseur de Voyage ou le traitement des données personnelles relatives aux éventuels dépôts de garantie.
- B. Service Clients : nous fournissons un Service Clients dans plus de 20 langues depuis nos bureaux locaux. Nous sommes là pour vous assister 24h/24 et 7j/7. Nous partageons vos données, comme les informations relatives à votre réservation ou à votre compte utilisateur, avec nos équipes internationales du Service Clients pour vous aider lorsque vous avez besoin de nous. Par exemple, il peut s'agir de vous aider à contacter le bon Fournisseur de Voyage et de répondre aux questions que vous pouvez vous poser à propos de votre Réservation de Voyage, ou de tout autre chose.

C. Fonctionnalités du compte : les utilisateurs de Booking.com peuvent créer un compte sur nos sites Internet ou nos applications. Les informations que vous nous fournissez sont utilisées pour gérer ce compte et vous permettre d'effectuer un certain nombre d'actions utiles. Vous pouvez gérer vos Réservations de Voyage, profiter d'offres spéciales, effectuer facilement vos prochaines Réservations de Voyage et gérer vos paramètres.

Ces paramètres personnels vous permettent de créer et de partager des listes, de partager des photos, de retrouver facilement des Services de Voyage précédemment consultés et de vérifier d'autres informations que vous avez fournies concernant vos voyages. Vous pouvez également voir les commentaires que vous avez rédigés sur les établissements dans lesquels vous avez séjourné.

Si vous le souhaitez, vous pouvez partager certaines informations de votre compte en créant un profil public associé à votre prénom ou au nom d'utilisateur de votre choix. Si vous êtes connecté(e) à votre compte et que vous souhaitez créer un compte Business, il est possible que nous utilisions votre prénom et votre adresse e-mail pour préremplir le formulaire d'inscription.

Si vous possédez un compte Booking.com Business, vous pouvez aussi y enregistrer les coordonnées de vos contacts, gérer vos réservations professionnelles et associer les comptes d'autres utilisateurs à ce même compte Booking.com Business.

D. Groupes en ligne : il se peut que nous donnions la possibilité aux utilisateurs possédant un compte de rejoindre des groupes en ligne ou des forums sur lesquels ils peuvent échanger.

E. Activités marketing : nous utilisons vos données à des fins de marketing. Ces activités comprennent :

1. L'utilisation de vos coordonnées pour vous envoyer des informations régulières relatives à des produits et des services de voyage. Vous pouvez vous désabonner de ces communications marketing envoyées par e-mail, facilement et à tout moment. Pour ce faire, il vous suffit de cliquer sur le lien « Se désabonner » que vous trouverez dans toutes nos newsletters et autres communications, ou de gérer vos préférences depuis les paramètres de votre compte.

2. Des offres personnalisées, créées à partir de vos informations, peuvent vous être proposées sur le site Booking.com, sur ses applications et sur

des applications/sites Internet tiers (y compris les réseaux sociaux). Le contenu du site peut également être personnalisé. Il peut s'agir d'offres réservables directement sur Booking.com ou sur des sites co-brandés, ou encore d'autres offres ou produits proposés par des tiers qui pourraient vous intéresser.

3. Lorsque vous participez à d'autres activités promotionnelles (par ex. à des tirages au sort, à des programmes de parrainage ou à des jeux-concours), seules les informations pertinentes seront utilisées pour la bonne gestion de ces activités.

F. Communication avec vous : nous pouvons également vous contacter à d'autres occasions par e-mail, par chatbot, par courrier, par téléphone ou par SMS. Le moyen de communication dépendra des coordonnées que vous avez fournies précédemment.

Nous traitons également les communications que vous nous envoyez. Cela peut notamment être le cas pour les raisons suivantes :

1. Nous répondons aux/traitons les demandes que vous ou le Fournisseur de Voyage réservé avez effectuées. Booking.com propose également aux clients et aux Fournisseurs de Voyage différents moyens d'échanger via Booking.com des informations, des demandes et des commentaires concernant les Fournisseurs de voyage et les Réservations de Voyage existantes. Pour plus d'informations, consultez la section « [Comment Booking.com traite-t-elle les communications que vous et votre Fournisseur de Voyage envoyez via Booking.com](#) [Booking.com?](#) ».
2. Si vous avez commencé votre Réservation de Voyage en ligne mais ne l'avez pas terminée, nous pouvons vous contacter pour vous inviter à la finaliser. Nous estimons que ce service supplémentaire vous est utile car il vous permet de reprendre là où vous vous étiez arrêté(e), et ce, sans avoir à rechercher un Fournisseur de Voyage ou à remplir une nouvelle fois les détails de votre réservation.
3. Lorsque vous utilisez nos services, nous pouvons vous envoyer un questionnaire ou vous inviter à laisser un commentaire sur votre expérience avec Booking.com ou avec le Fournisseur de Voyage.
4. Nous vous envoyons également d'autres informations relatives à vos Réservations de Voyage pour que vous sachiez, par exemple, comment contacter Booking.com en cas de besoin lors de votre séjour, ou pour

vous aider à préparer et à profiter pleinement de votre Voyage. Vous pouvez aussi recevoir des informations sur vos Réservations de Voyage à venir ou un récapitulatif de vos précédentes Réservations de Voyage effectuées sur Booking.com.

5. Même si vous n'avez aucune Réservation de Voyage à venir, il se peut que vous receviez d'autres messages à caractère administratif, pouvant inclure des alertes de sécurité.
 6. En cas de comportement inapproprié, nous pouvons vous envoyer une notification et/ou un avertissement.
- G. Étude de marché : nous invitons parfois nos clients à participer à des études de marché. Veuillez consulter les informations fournies avec ce type d'invitation afin de comprendre quelles données personnelles seront collectées et comment ces dernières seront utilisées.
- H. Amélioration de nos services : nous utilisons les données personnelles à des fins analytiques et pour améliorer nos produits, par exemple en vous proposant une expérience encore plus personnalisée en fonction de la façon dont vous utilisez notre plateforme pour réserver votre hébergement avec nous. En outre, Vos données personnelles peuvent également être utilisées dans le cadre du développement et de l'amélioration des modèles d'apprentissage automatique et des outils d'intelligence artificielle. Nous souhaitons en effet vous proposer de meilleurs services et une expérience utilisateur optimale.

Dans ce cas, nous utilisons les données personnelles pour effectuer des tests, résoudre des problèmes et générer des statistiques sur notre activité. Notre but premier est d'obtenir des informations sur la performance de nos services ainsi que sur la façon dont ils sont utilisés, ce qui nous permettra d'optimiser et de personnaliser notre site Internet ainsi que nos applications pour qu'ils soient les plus intuitifs possible. Nous nous efforçons, dans la mesure du possible, d'utiliser des données personnelles anonymisées et dépersonnalisées pour ce travail d'analyse.

- I. Nous vous proposons le meilleur tarif, en fonction de votre emplacement : lorsque vous effectuez des recherches sur nos applications ou notre site Internet, par exemple pour trouver un vol ou une voiture de location, nous analysons votre adresse IP pour confirmer que vous vous trouvez dans l'Espace économique européen (EEE) ou dans un autre pays. Cette procédure a pour but de vous proposer le meilleur tarif disponible dans la

région (EEE) ou le pays (en dehors de l'EEE) où vous vous trouvez.

- J. Commentaires clients et autres informations liées aux destinations : pendant et après votre Voyage, nous pouvons vous inviter à rédiger un commentaire sur votre séjour. Nous pouvons également demander aux voyageurs ayant séjourné avec vous ou pour lesquels vous avez réservé de laisser un commentaire. Cette invitation vous demandera des informations sur le Fournisseur de Voyage ou sur la destination.

Si vous possédez un compte Booking.com, vous pouvez choisir d'afficher un nom d'utilisateur à côté de votre commentaire plutôt que votre vrai nom. Si vous souhaitez configurer un nom d'utilisateur, rendez-vous dans les paramètres de votre compte. Vous pouvez également décider d'ajouter un avatar.

Lorsque vous rédigez un commentaire, vous acceptez qu'il puisse apparaître à différents endroits (comme expliqué dans nos [Conditions générales d'utilisation](#)) : par exemple, il peut apparaître sur la page du Fournisseur de Voyage concerné figurant sur nos sites Internet, sur nos applications, sur les comptes que nous possédons sur les réseaux sociaux et sur les applications des réseaux sociaux, ou encore sur la plateforme en ligne du Fournisseur de Voyage en question ou sur le site Internet d'un partenaire commercial. Le but est d'informer les autres voyageurs de la qualité du Service de Voyage que vous avez utilisé, de la destination que vous avez choisie ou des autres expériences que vous avez décidé de partager.

- K. Suivi des appels : lorsque vous contactez le Service Clients de Booking.com, nous utilisons un système automatique de détection des numéros de téléphone pour trouver la réservation qui correspond à votre numéro. Cela vous fait gagner du temps à vous, ainsi qu'à nos agents. Ces derniers peuvent cependant vous demander de vous identifier afin que les détails de votre réservation restent confidentiels.

Les appels passés à notre Service Clients peuvent être écoutés en temps réel ou enregistrés à des fins de formation ou de contrôle de la qualité du service. Cela inclut l'utilisation des enregistrements pour le traitement des réclamations, pour les actions en justice et pour la détection des fraudes.

Nous n'enregistrons pas tous les appels. Dans le cas où un appel est enregistré, chaque enregistrement est conservé pendant une durée limitée avant d'être automatiquement détruit. Cela s'applique sauf si nous jugeons qu'il est nécessaire de conserver l'enregistrement dans le cadre d'une

enquête pour fraude ou à des fins juridiques. Lisez la suite pour en savoir plus.

- L. Promotion d'un service sûr et digne de confiance : Afin de créer un environnement de confiance pour vous, vos compagnons de Voyage, les partenaires commerciaux de Booking.com et nos Fournisseurs de Voyage, nous utilisons et analysons continuellement des données personnelles pour détecter et prévenir les fraudes ainsi que d'autres activités illégales ou indésirables.

De même, nous utilisons des données personnelles à des fins de sécurité et d'évaluation des risques, notamment lorsque vous signalez une préoccupation en matière de sécurité ou lorsque nous devons authentifier des utilisateurs et des réservations. Il se peut donc que nous devions bloquer certaines réservations ou que nous les mettions en attente jusqu'à la fin de notre évaluation.

- M. Motifs juridiques : dans certains cas, nous pouvons utiliser vos données pour traiter et résoudre des actions en justice et des litiges, pour nous conformer à des enquêtes réglementaires ou à la législation en vigueur, pour faire appliquer les conditions d'utilisation du service de réservation en ligne de Booking.com ou pour nous conformer aux demandes légales des autorités chargées de l'application de la loi. Nous pouvons également traiter l'identifiant utilisateur associé à l'adresse e-mail utilisée pour créer votre compte, et ce, à des fins de comptabilité, comme requis par la législation sur les marchés numériques (Digital Markets Act).

La communication de vos données personnelles à Booking.com est volontaire. Toutefois, il se peut que certains services nécessitent la collecte de certaines données personnelles. Par exemple, nous ne pouvons pas traiter votre Réservation de Voyage si nous ne recueillons pas votre nom et vos coordonnées.

Si nous utilisons des moyens de traitement automatisés des données personnelles qui produisent des effets juridiques ou qui vous affectent de manière significative, nous mettrons toujours en œuvre les mesures nécessaires pour protéger vos droits et vos libertés. Parmi ces droits se trouve le droit d'obtenir une intervention humaine.

Pour traiter vos données personnelles telles que mentionnées ci-dessus, nous nous appuyons sur les cadres juridiques suivants :

Conformément au cadre juridique applicable, en vue des finalités A et B,

Booking.com s'appuie sur la base légale qui établit que le traitement des données personnelles est nécessaire à l'exécution d'un contrat, en particulier pour finaliser et gérer votre Réservation de Voyage.

Si les données personnelles requises ne sont pas fournies, Booking.com ne peut ni finaliser la Réservation de Voyage, ni fournir un service clientèle. Compte tenu des finalités C à L, Booking.com s'appuie sur ses intérêts légitimes (ou ceux de tiers) pour fournir et améliorer les services et prévenir les fraudes et autres actes illégaux (comme précisé plus en détail dans les points C à L).

Lorsque vous utilisez des données personnelles pour servir l'intérêt légitime de Booking.com ou d'un tiers, Booking.com trouvera toujours un équilibre entre vos droits et vos intérêts concernant la protection de vos données personnelles et les droits et intérêts de Booking.com ou ceux du tiers. Pour la finalité M, Booking.com s'appuie également, le cas échéant, sur le respect des obligations légales (telles que les demandes d'application de la loi).

Enfin, lorsque la loi applicable l'exige, Booking.com doit obtenir votre consentement avant de traiter vos données personnelles, y compris pour les campagnes marketing par e-mail ou lorsque la loi en vigueur l'exige.

Si vous souhaitez vous opposer au traitement prévu dans les points C à L, et qu'aucun mécanisme de désinscription n'est directement accessible (par exemple, dans les paramètres de votre compte), veuillez envoyer un e-mail à l'adresse suivante : dataprotectionoffice@booking.com

Comment Booking.com partage-t-elle vos données avec des tiers ?

Dans certains cas, nous serons amenés à partager vos données personnelles avec des tiers. Ces tiers incluent :

1. Le Fournisseur de Voyage via lequel vous avez réservé : Afin de terminer votre Réservation de Voyage, nous transmettons les détails de la réservation nécessaires au Fournisseur de Voyage via lequel vous avez réservé. Il s'agit de l'une des choses les plus importantes que nous faisons pour vous.

En fonction de la Réservation de Voyage et du Fournisseur de Voyage, les informations que nous partageons peuvent inclure vos nom et prénom, vos coordonnées, vos informations de paiement, le nom de vos compagnons de voyage et les autres informations ou préférences que vous avez indiquées

lors de votre Réservation de Voyage.

Dans certains cas, nous communiquons également au Fournisseur de Voyage des données supplémentaires sur votre historique. Par exemple, si vous avez déjà réservé auprès de lui, le nombre de réservations que vous avez honorées avec Booking.com, la confirmation que nous n'avons reçu aucun signalement de comportement inapproprié vous concernant, le pourcentage de réservations que vous avez annulées dans le passé, ou encore si vous avez déjà rédigé des commentaires sur vos anciens séjours.

Si vous avez une question au sujet de votre Voyage, nous pouvons contacter le Fournisseur de Voyage pour traiter votre demande. À moins que le paiement ne soit effectué au cours du processus de réservation sur le site Internet de Booking.com, nous transmettrons les coordonnées de votre carte de crédit au Fournisseur de Voyage auprès duquel vous avez réservé pour un traitement ultérieur du paiement (en supposant que vous nous ayez fourni ces informations).

En cas de réclamation ou de litige lié à la Réservation de Voyage, nous pouvons transmettre vos coordonnées et les informations concernant le processus de réservation au Fournisseur de Voyage, afin de permettre le règlement du différend. Cela peut inclure, mais sans s'y limiter, vos adresse e-mail et une copie de votre confirmation de réservation comme preuve qu'une Réservation de Voyage a été faite ou pour confirmer les raisons de l'annulation.

Dans un souci d'exhaustivité, les Fournisseurs de Voyage traiteront également vos données personnelles. Booking.com n'a aucun contrôle sur le traitement de ces données. Les Fournisseurs de Voyage peuvent aussi demander des données personnelles supplémentaires, par exemple pour fournir des services supplémentaires ou pour se conformer aux restrictions locales. Si elle est disponible, veuillez consulter la Charte de confidentialité du Fournisseur de Voyage pour comprendre comment il traite vos données personnelles.

2. Fournisseurs de connectivité : veuillez noter que certains Fournisseurs de Voyage peuvent avoir besoin de nous pour partager vos données personnelles avec un Fournisseur de connectivité afin de pouvoir finaliser et gérer votre réservation. Les Fournisseurs de connectivité agissent au nom des Fournisseurs de Voyage et les aident à gérer leurs réservations.
3. Votre bureau local Booking.com : afin de permettre l'utilisation des services

de Booking.com, vos informations peuvent être partagées avec les filiales du groupe Booking.com, notamment le Service Clients. Pour en savoir plus au sujet du groupe Booking.com, consultez la page [À propos de Booking.com](#).

4. Prestataires de services tiers : nous utilisons des prestataires de services n'appartenant pas au groupe Booking.com afin de nous aider à fournir nos services. Ces services comprennent :

- Service Clients
- Études de marché
- Prévention et détection des fraudes, y compris un service de détection anti-fraude
- Déclaration de sinistre
- Paiement

Nous faisons appel à des tiers pour le traitement des paiements, pour la gestion des oppositions au paiement et pour des services de facturation. Lorsqu'une opposition au paiement est effectuée pour votre Réservation de Voyage, soit par vous, soit par le titulaire de la carte de crédit utilisée pour réserver votre séjour, nous devons partager certains détails de votre réservation avec le prestataire de service de paiement ainsi qu'avec l'institution financière concernée afin de traiter ladite opposition. Ces détails peuvent inclure une copie de votre confirmation de réservation ou l'adresse IP utilisée pour effectuer votre réservation. Nous pouvons partager des informations avec les institutions financières concernées si nous estimons cela strictement nécessaire dans le cadre de la détection et de la prévention des fraudes.

Lorsqu'une rétrofacturation est effectuée pour votre Réservation de Voyage, soit par vous, soit par le titulaire de la carte de crédit utilisée pour réserver votre séjour, nous devons partager certains détails de votre réservation avec le prestataire de service de paiement ainsi qu'avec l'institution financière concernée afin de traiter ladite rétrofacturation. Ces détails peuvent inclure une copie de votre confirmation de réservation ou l'adresse IP utilisée pour effectuer votre réservation.

Nous pouvons également partager des informations avec les institutions financières concernées si nous estimons cela strictement nécessaire

dans le cadre de la détection et de la prévention des fraudes.

- Services marketing

Dans le cadre de la promotion des services de Booking.com via des tiers, nous partageons des données personnelles avec nos partenaires publicitaires (par ex. votre adresse e-mail, adresse IP et numéro de téléphone) afin de garantir que des publicités pertinentes s'affichent selon le type de public ciblé. Nous utilisons des techniques telles que le hachage pour associer votre adresse e-mail, adresse IP et/ou numéro de téléphone à une base de données clients existante, afin de vous garantir que ces données sont uniquement utilisées aux fins susmentionnées. Pour en savoir plus sur les autres publicités personnalisées et sur vos choix les concernant, consultez nos [Informations sur les cookies](#).

- Partenaires publicitaires

Nous utilisons des partenaires publicitaires, tels que des fournisseurs de services de métarecherche, pour vous permettre de comparer nos offres à celles proposées par d'autres agences de voyage en ligne (OTA). Lorsque vous effectuez une réservation sur Booking.com après avoir utilisé les services d'un partenaire publicitaire, nous envoyons les détails de cette réservation au partenaire concerné.

5. Autres tiers professionnels : dans certaines situations (telles que des litiges, des réclamations fondées en droit ou dans le cadre d'activités d'audit), nous pourrions avoir besoin de partager vos données personnelles avec des conseillers professionnels. Ces conseillers comprennent des parties tels que des sociétés d'avocats ou des auditeurs. Nous ne partageons vos données personnelles que dans la mesure nécessaire et de manière à ce que les tiers traitent ces données conformément à leurs propres obligations professionnelles.
6. Autorités compétentes : nous transmettons les données personnelles aux forces de l'ordre dans la mesure où cela est exigé par la loi ou si cela est strictement nécessaire à la prévention, à la détection ou à la poursuite de fraudes ou d'actes criminels. Nous pouvons être contraints de divulguer davantage de données personnelles aux autorités compétentes (notamment aux autorités fiscales et aux municipalités), et ce, afin de respecter une obligation légale (par ex. concernant les lois relatives aux locations de courte durée), ou afin de défendre nos droits ou les droits et les établissements de

nos partenaires commerciaux.

7. Partenaires commerciaux : nous travaillons avec de nombreux partenaires commerciaux à travers le monde. Ces partenaires commerciaux assurent la promotion de et distribuent les services de Booking.com, y compris les produits et services de nos Fournisseurs de Voyage.

Lorsque vous réservez sur le site Internet ou l'application de l'un de nos partenaires commerciaux, certaines des données personnelles que vous leur fournissez (par ex. votre nom, votre adresse e-mail, votre adresse postale, vos informations de paiement et d'autres détails pertinents) nous seront transmises pour finaliser et gérer votre Réservation de Voyage.

Si ce partenaire commercial dispose d'un Service Clients, Booking.com partagera les informations pertinentes concernant votre réservation avec ce partenaire commercial (si et lorsque cela est nécessaire) afin de vous apporter une assistance efficace et appropriée.

Lorsque vous réservez via le site Internet de l'un de nos partenaires commerciaux, ces derniers peuvent recevoir certaines de vos données personnelles relatives à la réservation en question, ainsi que vos interactions sur ces sites Internet partenaires. Ces données leur sont fournies à des fins commerciales.

Lorsque vous effectuez une réservation sur le site Internet d'un partenaire commercial, prenez le temps de lire sa charte de confidentialité pour comprendre comment ce partenaire traite vos données personnelles. Nous pouvons agir en tant que responsables conjoints du traitement des données avec ces partenaires commerciaux. Si vous choisissez d'exercer vos droits relatifs aux données des personnes concernées auprès de nos partenaires commerciaux, il est possible que nous collaborions pour garantir une réponse appropriée à votre demande.

À des fins de détection et de prévention des fraudes, et si cela est strictement nécessaire, nous pouvons également échanger des informations sur nos utilisateurs avec des partenaires commerciaux.

En cas de déclaration de sinistre en lien avec vous et un Fournisseur de Voyage, nous pourrions être amenés à communiquer les données nécessaires (notamment des données personnelles) à la compagnie d'assurance pour traitement.

- Tarif Prestataire : nous pouvons vous présenter un « Tarif Prestataire ».

Si vous réservez un séjour portant la mention « Tarif Prestataire », cela signifie que votre réservation est facilitée par un Fournisseur de Voyage qui est indépendant de l'hébergement que vous réservez. Dans le cadre du processus de réservation, nous devons partager certaines données personnelles pertinentes avec le partenaire commercial en question.

Si vous réservez un Tarif Prestataire, veuillez vérifier les informations fournies lors du processus de réservation ou consulter votre confirmation de réservation pour obtenir plus d'informations sur le Fournisseur de Voyage et sur la façon dont il traitera ultérieurement vos données personnelles.

8. Groupe Booking Holdings Inc. : consultez la section [Comment vos données personnelles sont-elles partagées au sein du groupe Booking Holdings Inc. ?](#).

Booking.com est une entreprise mondiale. Les données que nous recueillons auprès de vous, comme expliqué dans cette Charte de confidentialité, peuvent être consultées à partir de, transférées vers ou stockées dans des pays qui peuvent ne pas avoir les mêmes lois en matière de protection des données que le pays dans lequel vous avez au départ fourni les informations. Dans ce cas, nous protégerons vos données comme expliqué dans cette Charte de confidentialité.

Cela peut également s'appliquer si vous vous trouvez dans l'Espace économique européen (EEE). Les pays vers lesquels vos données peuvent être transférées peuvent ne pas avoir de lois qui garantissent le même niveau de protection de vos données personnelles que les lois au sein de l'EEE. Si cela arrive, nous mettrons en place des mesures de protection appropriées pour nous assurer que les transferts sont conformes à la législation européenne relative à la vie privée.

Nous faisons particulièrement attention aux situations qui impliquent que vos données soient transférées à des prestataires de service tiers. Dans ces cas-là, nous mettons en place des mesures contractuelles, organisationnelles et techniques avec eux. Pour ce faire, nous mettons en place des clauses contractuelles standard telles qu'approuvées par la Commission européenne, nous analysons les pays vers lesquels les données peuvent être transférées et nous imposons des mesures de sécurité techniques et organisationnelles spécifiques.

Dans certains cas spécifiques, nous transférons vos données en dehors de l'EEE car cela est dans votre intérêt ou est nécessaire pour conclure ou exécuter le contrat qui nous lie. Par exemple, si vous effectuez une réservation sur Booking.com ou via un partenaire commercial, nous pourrions avoir besoin de transférer vos données à un Fournisseur de Voyage ou à un partenaire commercial

situé en dehors de l'EEE.

Vous pouvez demander à consulter une copie des mesures de protection que nous mettons en place (lorsque cela est possible) en nous contactant à l'adresse dataprotectionoffice@booking.com.

Comment vos données personnelles sont-elles partagées au sein du groupe Booking Holdings Inc. ?

Booking.com fait partie du groupe Booking Holdings Inc. Vous trouverez plus d'informations à ce sujet sur le site [Bookingholdings.com](https://www.bookingholdings.com).

Nous pouvons recevoir des données personnelles vous concernant de la part d'autres sociétés du groupe Booking Holdings Inc., ou partager vos données personnelles avec ces sociétés, aux finalités répertoriées ci-dessous :

- A. Fournir des services (notamment effectuer et gérer des réservations ou traiter des paiements)
- B. Fournir un service clientèle
- C. Détecter, empêcher et examiner toute activité frauduleuse ou illégale, ou toute violation des données
- D. Effectuer des analyses et améliorer les produits
- E. Proposer des offres personnalisées ou vous envoyer des communications marketing avec votre consentement ou conformément à la législation en vigueur
- F. Proposer une assistance et un service de maintenance général et préserver la sécurité des données partagées
- G. S'assurer du respect de la législation en vigueur

Conformément aux dispositions applicables et sauf mention contraire, pour les finalités A à F, Booking.com s'appuie sur ses intérêts légitimes pour recevoir et partager des données personnelles. Pour la finalité G, Booking.com s'appuie, le cas échéant, sur le respect des obligations légales (telles que les demandes d'application de la loi).

Par exemple, Booking.com travaille en étroite collaboration avec Rentalcars.com en vue de proposer des services de transport par la route à ses clients. Pour plus d'informations, consultez la section [Comment vos données personnelles sont-elles partagées et traitées pour les services de transport par la route ?](#).

Toutes les sociétés du groupe Booking Holdings Inc. sont susceptibles d'échanger les données personnelles de clients afin de s'assurer que tous les utilisateurs sont protégés de toute activité frauduleuse sur les plateformes en ligne du groupe.

Comment vos données personnelles sont-elles partagées et traitées dans le cadre des services de transport par la route ?

Booking.com Transport Limited, opérant sous le nom Rentalcars.com, est une société privée à responsabilité limitée, constituée en vertu des lois britanniques. Elle possède des bureaux à l'adresse suivante : 6 Goods Yard Street, Manchester, M3 3BG, Royaume-Uni.

Booking.com et Rentalcars.com, qui fait également partie du groupe Booking Holdings Inc., utilisent conjointement vos données pour vous proposer des services de transport par la route via les sites Internet et les applications de Booking.com (par ex. cars.booking.com ou taxi.booking.com).

Les services de transport par la route proposés par les sites Internet et les applications de Booking.com sont exploités par Rentalcars.com, sous la marque Booking.com. Par exemple, lorsque vous réservez ou recherchez un service de transport par la route sur l'application ou le site Internet, Booking.com et Rentalcars.com sont toutes les deux responsables de la collecte et de l'utilisation de vos données personnelles.

En plus des données que nous traitons pour vous permettre de rechercher des services de transport par la route et d'effectuer votre réservation, Booking.com et Rentalcars.com peuvent également utiliser vos données personnelles indépendamment. Cela est conforme aux fins prévues dans la présente Charte de confidentialité et dans la Charte de confidentialité de Rentalcars.com.

Si vous souhaitez en savoir plus sur la relation entre Booking.com et Rentalcars.com, et que vous voulez exercer vos droits concernant vos données personnelles recueillies sur les sites Internet et applications de Booking.com, n'hésitez pas à contacter Booking.com à tout moment. Vous pouvez le faire en envoyant un e-mail à l'adresse sous la section « [Qui est responsable du traitement](#)

[des données personnelles sur le site Internet et les applications de Booking.com ?](#)

».

Comment vos données personnelles sont-elles partagées et traitées dans le cadre des services d'assurance ?

Booking.com Distribution B.V. est une société sœur de Booking.com dont le siège social est situé au Oosterdokskade 163, 1011 DL, Amsterdam, Pays-Bas.

Booking.com et Booking.com Distribution B.V. travaillent en étroite collaboration pour proposer aux clients différents produits et services d'assurance pour les Réservations de Voyage, par exemple l'Assurance Frais d'Annulation.

L'offre d'assurance peut impliquer plusieurs parties, telles que des intermédiaires, des souscripteurs et d'autres agents. Lorsque Booking.com Distribution B.V. est impliquée, elle agira en tant qu'intermédiaire et agent autorisé ou représentant désigné (en fonction de la juridiction) au nom de l'assureur, en proposant des produits et services d'assurance aux clients de Booking.com.

Veuillez consulter les informations fournies lors du processus de réservation pour obtenir plus d'informations concernant Booking.com Distribution B.V et les parties qui travaillent en collaboration avec Booking.com pour vous proposer ces produits et services. Les informations relatives à l'assureur apparaîtront dans la police d'assurance et les documents connexes qui vous seront fournis.

Lorsqu'elles proposent une assurance, Booking.com et Booking.com Distribution B.V. peuvent utiliser et partager des données personnelles qui sont pertinentes pour le produit d'assurance. Ces données concernent votre personne, en tant que titulaire potentiel ou réel de la police, les invités assurés, les membres de la famille, les demandeurs et autres parties impliquées dans un sinistre :

- Pour proposer des offres, fixer une couverture d'assurance et traiter les déclarations de sinistres, certaines données personnelles, qui nous ont été fournies lors du processus de réservation (« Données d'ordre général »), peuvent avoir été partagées avec Booking.com Distribution B.V.. Il peut également vous être demandé de fournir des informations supplémentaires, telles que les noms des membres de la famille ou des invités assurés ou des renseignements concernant un sinistre (« Données spécifiques à l'assurance »).
- Si vous déclarez un sinistre en vertu d'une police d'assurance, cette

déclaration peut être directement traitée par l'assureur. Cela signifie que vous devrez peut-être fournir des données personnelles pour déclarer le sinistre directement à l'assureur. L'assureur vous tiendra informé(e) en conséquence au moment de la collecte de vos informations. Lorsque votre sinistre est traité par l'assureur, Booking.com peut recevoir des informations concernant le statut de votre déclaration afin de vous fournir des services d'assistance clientèle.

Lorsque Booking.com Distribution B.V. agit en tant qu'intermédiaire pour des produits et services d'assurance via Booking.com, les deux sociétés sont conjointement responsables de la collecte des Données spécifiques à l'assurance et de leur transmission de Booking.com à Booking.com Distribution B.V. Cependant, Booking.com Distribution B.V. agit en tant que seul contrôleur pour tout traitement en dehors des systèmes de Booking.com B.V. Les données personnelles collectées par Booking.com à des fins d'assurance seront traitées conformément à cette Charte de confidentialité.

Si vous souhaitez en savoir plus sur la relation entre Booking.com et Booking.com Distribution B.V., et que vous voulez exercer vos droits concernant les données personnelles recueillies sur les sites Internet et applications de Booking.com, [veuillez nous contacter](#).

Comment Booking.com traite-t-elle les communications que vous et le Fournisseur de Voyage auprès duquel vous avez réservé envoyez via Booking.com?

Booking.com peut vous proposer, à vous et aux Fournisseurs de Voyage, différents moyens de communiquer au sujet des Services de Voyage et des Réservations de Voyage existantes, via Booking.com. Vous et votre Fournisseur de Voyage pourrez ainsi contacter Booking.com en cas de question sur votre Réservation de Voyage via le site Internet, nos applications et d'autres canaux.

Booking.com peut accéder à ces communications et utiliser des systèmes automatisés pour les consulter, les scanner et les analyser pour les raisons suivantes :

- Sécurité
- Prévention des fraudes
- Respect des lois et des réglementations

- Enquête sur de possibles comportements inappropriés
- Développement et amélioration des produits
- Recherche
- Engagement client (notamment dans le but de vous fournir des informations et de vous proposer des offres qui pourraient vous intéresser)
- Service Clients ou assistance technique

Nous nous réservons le droit de consulter ou de bloquer la distribution, et ce, à notre seule discrétion, de toute communication qui, selon nous, pourrait contenir du contenu malveillant ou indésirable, ou qui pourrait poser un risque pour vous, les Fournisseurs de Voyage ou d'autres personnes.

Toutes les communications envoyées ou reçues par l'intermédiaire des outils de communication de Booking.com seront reçues et enregistrées par Booking.com. Les Fournisseurs de Voyage et Partenaires commerciaux auprès desquels vous avez effectué une Réservation de Voyage peuvent également choisir de communiquer avec vous directement par e-mail ou par d'autres canaux non contrôlés par Booking.com.

Comment les appareils mobiles sont-ils utilisés par Booking.com ?

Nous proposons des applications gratuites pour une sélection d'appareils mobiles, ainsi que des versions de notre site Internet optimisées pour une utilisation sur smartphone et tablette.

Ces applications et sites Internet mobiles traitent les données personnelles que vous nous fournissez de la même manière que notre site Internet classique. Ils vous permettent également d'utiliser la géolocalisation pour trouver des Services de Voyage à proximité, si vous le souhaitez.

Nous pouvons, avec votre consentement, vous envoyer des notifications push contenant des informations sur votre Réservation de Voyage. Vous pouvez aussi choisir de nous donner accès à vos données de localisation ou vos coordonnées pour vous fournir les services que vous avez demandés. Si vous téléchargez des images sur notre plateforme, ces dernières peuvent également inclure des informations de localisation (appelées métadonnées). Veuillez consulter les instructions de votre appareil mobile afin de savoir comment modifier vos

paramètres et contrôler le partage de ce type de données.

Si vous choisissez d'utiliser notre « Assistant vocal » pour consulter nos services ou gérer vos réservations, votre discours sera transcrit de manière anonyme par un prestataire de services tiers. Vous devrez nous donner accès au microphone de votre appareil pour utiliser cette fonctionnalité.

Afin d'optimiser nos services et nos activités marketing, et de vous proposer une expérience utilisateur cohérente, nous avons recours au tracking multi-appareils. Ceci peut être fait avec ou sans l'utilisation de cookies. Si vous voulez en savoir plus sur les cookies et autres technologies similaires, consultez nos [Informations sur les cookies](#).

Avec le tracking multi-appareils, Booking.com peut suivre l'activité des utilisateurs sur plusieurs appareils. Dans le cadre du tracking multi-appareils, nous pouvons recouper les données collectées à partir d'un navigateur ou d'un appareil mobile particulier avec les données d'un autre ordinateur ou appareil utilisé par le même client.

Afin d'optimiser le contenu de la newsletter Booking.com, nous mettons en relation les recherches et les réservations effectuées à partir de différents ordinateurs et appareils. Vous pouvez vous désabonner de la newsletter de Booking.com à tout moment.

Les publicités personnalisées affichées sur d'autres sites Internet ou sur des applis peuvent également être mises en avant selon les recherches que vous avez effectuées sur vos ordinateurs et appareils connectés. En modifiant les paramètres relatifs aux cookies sur votre appareil (consultez nos [Informations sur les cookies](#) dans la rubrique « Comment gérer les cookies ? »), vous pouvez également modifier vos paramètres de tracking multi-appareils à des fins publicitaires. Attention, si vous vous déconnectez de votre compte Booking.com, cela ne signifie pas que vous ne recevrez plus de publicités personnalisées.

Comment Booking.com utilise-t-elle les réseaux sociaux ?

Chez Booking.com, nous utilisons les réseaux sociaux de différentes manières. Ils nous permettent de faciliter l'utilisation des services de réservation en ligne, de promouvoir les produits et services de voyage de nos Fournisseurs de Voyage, de faire de la publicité, ainsi que d'améliorer et de faciliter nos propres services.

Notez que l'utilisation des fonctionnalités des réseaux sociaux peut entraîner l'échange de données personnelles entre Booking.com et le fournisseur de services de réseaux sociaux, comme nous le décrivons ci-dessous. Vous êtes libre de ne pas utiliser les fonctionnalités des réseaux sociaux mises à votre disposition.

1. Connexion via un compte sur un réseau social. Nous vous offrons la possibilité de vous connecter à votre compte utilisateur Booking.com via l'un de vos comptes de réseaux sociaux. Cela vous évite d'avoir à mémoriser plusieurs noms d'utilisateur et mots de passe pour différents services en ligne.

Après votre première connexion, vous pourrez utiliser votre compte de réseau social pour vous connecter à votre compte Booking.com. Vous pouvez dissocier votre compte utilisateur Booking.com de votre compte de réseau social à tout moment.

2. Intégration de plug-ins de réseaux sociaux. Nous avons également intégré des plug-ins de réseaux sociaux sur le site Internet et les applications de Booking.com. Cela signifie que lorsque vous cliquez ou appuyez sur un des boutons (par exemple le bouton « J'aime » de Facebook), certaines informations sont partagées avec ces réseaux sociaux.

Si vous êtes connecté(e) à votre compte de réseau social lorsque vous cliquez ou appuyez sur un de ces boutons, le réseau social peut relier ces informations à votre compte de réseau social. En fonction de vos paramètres, il peut aussi afficher ces actions sur votre profil de réseau social, de façon à ce qu'elles soient visibles par d'autres sur votre réseau.

3. Autres services et fonctionnalités de réseaux sociaux. Nous pouvons intégrer d'autres services de réseaux sociaux (comme la messagerie d'un réseau social) pour vous permettre d'interagir avec Booking.com ou avec vos contacts concernant nos services.

Nous pouvons gérer des comptes de réseaux sociaux et proposer des applications sur plusieurs réseaux sociaux. À chaque fois que vous vous connectez sur Booking.com via les réseaux sociaux, votre fournisseur de services de réseaux sociaux peut vous demander de partager des informations avec nous.

Si vous acceptez de le faire, le réseau social vous informera généralement de la nature des informations partagées. Par exemple, lorsque vous vous connectez à un compte utilisateur Booking.com en utilisant votre compte de réseau social, certaines informations de ce compte peuvent être partagées

avec Booking.com. Cela inclut votre adresse e-mail, votre âge et les photos de profil que vous avez enregistrées – en fonction des paramètres que vous avez configurés sur votre compte de réseau social.

Lorsque vous vous inscrivez sur une application de réseau social Booking.com ou que vous vous connectez au service de messagerie d'un réseau social sans compte utilisateur Booking.com, les informations que vous choisissez de partager avec nous peuvent inclure les informations de base disponibles dans votre profil de réseau social (y compris votre adresse e-mail, les mises à jour de votre statut et une liste de vos contacts).

Nous utiliserons ces informations pour fournir le service que vous avez demandé, par exemple pour transférer un message que vous souhaitez envoyer à vos contacts, ou pour créer une expérience utilisateur personnalisée sur notre application ou sur nos sites Internet. Cela signifie que si vous le souhaitez, nous pouvons adapter nos services à vos besoins, en vous mettant, vous et vos proches, en contact avec les meilleures destinations de voyage ainsi qu'en analysant et en améliorant nos services liés aux voyages. Veuillez noter que nous n'utilisons ni WhatsApp ni d'autres services tiers similaires pour demander des confirmations de réservation ou de paiement. Si vous recevez, par exemple, un message WhatsApp vous demandant de cliquer sur un lien pour garantir votre réservation ou pour finaliser un paiement associé à votre réservation, ne répondez pas à ce message et ne cliquez pas sur le lien reçu. Si cela se produit, merci de bien vouloir signaler ce message à notre [Service Clients](#).

Le réseau social pourra vous en dire plus sur la façon dont il utilise et traite vos données lorsque vous accédez à Booking.com via sa plateforme. Cela peut comprendre la manière dont il recoupe vos données personnelles quand vous utilisez Booking.com depuis sa plateforme avec les informations qu'il récupère lorsque vous utilisez d'autres plateformes en ligne associées au compte du réseau social.

Si vous décidez de vous connecter en utilisant votre compte Facebook ou Google, veuillez consulter les liens suivants pour plus d'informations sur la façon dont ces parties utilisent les données qu'elles reçoivent : [Facebook](#) et [Google](#).

Quelles sont les mesures de sécurité et de rétention mises en place par Booking.com pour protéger vos données personnelles ?

Nous avons mis en place de nombreuses procédures pour empêcher tout accès

non autorisé et tout usage abusif des données personnelles.

Afin d'assurer la protection et la confidentialité de vos données personnelles, nous utilisons des procédures et des systèmes professionnels adéquats. Nous appliquons également des procédures de sécurité ainsi que des restrictions techniques et physiques pour limiter l'utilisation et l'accès à vos données personnelles présentes sur nos serveurs. Seul le personnel habilité est autorisé, dans le cadre de son travail, à accéder à vos données personnelles.

Nous conserverons vos données personnelles tant que cela est nécessaire pour vous permettre d'utiliser nos services ou pour vous fournir nos services (y compris la gestion de tout compte utilisateur Booking.com que vous pouvez posséder), pour nous conformer aux lois applicables, pour résoudre tout litige et pour nous permettre de mener nos activités, y compris afin de détecter et d'éviter toute fraude et/ou toute autre activité illégale. Toutes les données personnelles que nous conservons à votre sujet en tant que client(e) de Booking.com sont couvertes par cette Charte de confidentialité.

Pour une protection supplémentaire, nous vous recommandons vivement de définir une authentification à deux facteurs pour votre compte utilisateur Booking.com. Cela permet d'ajouter une étape d'authentification supplémentaire qui évitera qu'une personne s'étant procuré votre nom d'utilisateur et votre mot de passe (par exemple via l'hameçonnage ou l'ingénierie sociale) puisse se connecter à votre compte. Vous pouvez mettre cela en place dans la section Sécurité des paramètres de votre compte.

Comment Booking.com traite-t-elle les données personnelles relatives aux enfants ?

Nos services ne sont pas destinés aux personnes de moins de 18 ans. Nous ne recueillons jamais les données des enfants, à moins qu'elles soient fournies par un parent ou un tuteur et que ce dernier ait consenti à leur collecte. Nous pourrions avoir besoin de recueillir les données personnelles des enfants de moins de 18 ans dans les circonstances limitées suivantes : dans le cadre d'une réservation, de l'achat d'autres services liés au voyage ou dans d'autres circonstances exceptionnelles (par exemple les fonctionnalités destinées aux familles). Encore une fois, ces données ne seront utilisées et collectées que si elles sont fournies par le parent ou le tuteur et que celui-ci donne son consentement.

Si nous apprenons que nous avons traité des informations relatives à un enfant de moins de 18 ans sans le consentement valide d'un parent ou d'un tuteur, nous les

supprimerons.

Pouvez-vous contrôler les données personnelles que vous avez partagées avec Booking.com ?

Nous souhaitons que vous gardiez le contrôle sur la manière dont nous utilisons vos données. Vous pouvez le faire des manières suivantes :

1. Nous souhaitons que vous gardiez le contrôle sur la manière dont nous utilisons vos données. Vous pouvez le faire des manières suivantes :
2. Vous pouvez nous demander une copie des données personnelles que nous détenons à votre sujet ;
3. Vous pouvez nous informer de tout changement relatif à vos données personnelles, ou nous demander de corriger toute donnée personnelle que nous possédons à votre sujet. Comme expliqué ci-dessous, vous pouvez effectuer vous-même certaines de ces modifications en ligne si vous possédez un compte utilisateur,
4. Dans certaines situations, vous pouvez nous demander d'effacer, de bloquer ou de limiter le traitement des données personnelles que nous possédons à votre sujet, ou vous opposer à certaines utilisations de vos données personnelles,
5. Dans certaines situations, vous pouvez également nous demander d'envoyer à un tiers les données personnelles que vous nous avez transmises,
6. Lorsque nous utilisons vos données personnelles suite à votre consentement, vous avez le droit, et ce à tout moment, de retirer votre consentement, conformément à la législation en vigueur, et
7. Lors du traitement de vos données personnelles, dans un intérêt légitime ou dans l'intérêt public, vous pouvez refuser à tout moment que nous utilisions vos données personnelles sous réserve de la législation en vigueur.

Nous comptons sur vous pour vérifier que vos informations personnelles sont complètes, exactes et à jour. Veuillez nous informer, dans les meilleurs délais, de tout changement apporté à vos informations personnelles et de toute inexactitude les concernant.

Si vous avez un compte Booking.com, vous pouvez accéder à une quantité

importante de vos données personnelles par l'intermédiaire de notre site Internet et de nos applications. Vous pourrez normalement ajouter, mettre à jour ou supprimer les informations que nous avons à votre sujet dans les paramètres de votre compte.

Vous pourrez également demander la suppression de votre compte Booking.com depuis les paramètres de l'application Booking.com. Veuillez noter que les fonctionnalités de l'application peuvent différer suivant les systèmes d'exploitation et leurs prestataires de logiciels tiers.

Si nous possédons des données personnelles à votre sujet qui ne sont pas accessibles sur notre site ni sur nos applications, vous pouvez nous envoyer une demande.

Si vous souhaitez exercer vos droits d'accès et d'effacement, veuillez remplir le formulaire [Demande d'accès aux données personnelles pour les clients de Booking.com](#). Pour toute question concernant la présente Charte de Confidentialité, en cas de réclamation ou si vous souhaitez exercer vos autres droits, veuillez contacter notre responsable de la protection des données à l'adresse dataprotectionoffice@booking.com. Vous pouvez également contacter votre autorité locale compétente en matière de protection des données.

Si vous souhaitez vous opposer au traitement de vos données personnelles sur la base d'un intérêt légitime et que vous ne pouvez pas vous désinscrire directement, veuillez nous contacter à l'adresse dataprotectionoffice@booking.com.

Si vous souhaitez nous contacter par courrier, veuillez adresser votre demande à l'attention du responsable de la protection des données et utiliser l'adresse postale suivante : Oosterdokskade 163, 1011 DL, Amsterdam, Pays-Bas.

Qui est responsable du traitement des données personnelles via Booking.com et comment nous contacter ?

Booking.com B.V. contrôle le traitement des données personnelles, tel que décrit dans la présente Charte de confidentialité, sauf indication contraire explicite.

Booking.com B.V. est une société anonyme à responsabilité limitée enregistrée aux Pays-Bas et qui possède des bureaux à l'adresse suivante : Oosterdokskade 163, 1011 DL, Amsterdam, Pays-Bas.

Si vous avez des questions à propos de cette Charte de confidentialité ou du

traitement de vos données personnelles, contactez notre responsable de la protection des données à l'adresse dataprotectionoffice@booking.com et nous reviendrons vers vous dans les meilleurs délais. Si vous avez des questions concernant votre réservation ou si vous avez besoin d'aide du Service Clients, veuillez cliquer sur [ce lien](#).

Pour toute question concernant une réservation, contactez notre Service Clients via la [page de contact dédiée](#).

Les demandes provenant des autorités chargées de l'application de la loi doivent être envoyées en suivant ce [processus](#).

Dispositions par pays

Nous pouvons être amenés à fournir des informations supplémentaires en fonction de la législation en vigueur dans le pays dans lequel vous résidez.

Informations sur les cookies

À chaque fois que vous utilisez nos services en ligne, y compris les applications, des cookies et d'autres technologies de tracking sont utilisés (nous les appellerons également les « cookies » dans les présentes Informations sur les cookies).

Ces technologies peuvent être utilisées de plusieurs façons, y compris pour permettre au site Internet Booking.com de fonctionner, pour analyser le trafic ou pour répondre à des fins publicitaires.

Vous trouverez ci-dessous plus d'informations sur les cookies, leur utilisation et la manière dont vous pouvez les gérer.

[Qu'est-ce qu'un cookie et en quoi consistent les autres technologies de tracking ?](#)

[Comment les cookies sont-ils utilisés ?](#)

[Comment gérer les cookies ?](#)

Qu'est-ce qu'un cookie et en quoi consistent les autres technologies de tracking ?

Les cookies sont de petits fichiers de texte stockés dans le navigateur de votre

ordinateur ou de votre appareil mobile.

Ils enregistrent les informations relatives au contenu que vous consultez et avec lequel vous interagissez, afin de mémoriser vos préférences et vos paramètres ou afin d'analyser la façon dont vous utilisez les services proposés en ligne.

Il existe 2 types de cookies : les « cookies internes » et les « cookies tiers ».

- Les **cookies internes** sont placés par le propriétaire du domaine, c'est-à-dire Booking.com dans le cas présent. Tous les cookies que nous plaçons nous-mêmes sont donc des « cookies internes ».
- Les **cookies tiers** sont des cookies placés sur nos domaines par des partenaires de confiance auxquels nous avons donné notre autorisation. Il peut s'agir de réseaux sociaux partenaires, de partenaires publicitaires, de fournisseurs de services de sécurité et bien plus encore.

Ces cookies peuvent être des « cookies de session » ou des « cookies permanents ».

- Les **cookies de session** cessent d'exister lorsque vous fermez votre navigateur, en mettant fin à votre « session ». Ils sont ensuite supprimés.
- Les **cookies permanents** ont des durées de vie différentes et sont conservés sur votre appareil après la fermeture de votre navigateur. Sur la plateforme Booking.com, nous faisons en sorte de placer uniquement des cookies permanents (ou d'autoriser le placement de cookies permanents par des tiers) ayant une durée de vie limitée. Cependant, nous pouvons parfois, pour des raisons de sécurité ou en cas d'absolue nécessité, prolonger la durée de vie d'un cookie.

Les cookies des navigateurs web peuvent conserver des informations (par ex. votre adresse IP ou un autre identifiant, votre navigateur ainsi que le contenu que vous consultez et avec lequel vous interagissez sur les services numériques). En conservant ces informations, les cookies des navigateurs web peuvent mémoriser vos préférences et les paramètres que vous avez configurés pour les services en ligne, et analyser la façon dont vous utilisez ces services.

En plus des cookies, nous utilisons également des technologies de tracking très similaires. Notre site Internet, nos e-mails et nos applications peuvent par exemple contenir de petits fichiers graphiques ou lignes de code invisibles qui enregistrent la façon dont vous interagissez avec eux. Il peut s'agir de balises web, de scripts, d'URL de suivi ou de kits de développement logiciel (SDK).

- Les **balises web** sont désignées avec de nombreux noms. Elles sont également connues sous le nom de web bugs, de tracking bugs, de tags, de web tags, de page tags, de pixels espions, de GIF 1x1 ou de GIF invisibles.

En résumé, ces balises web sont de petites images graphiques de seulement un pixel pouvant se placer sur votre appareil lors d'une demande de page web, sur une application, dans une publicité ou dans un e-mail au format HTML.

Elles peuvent être utilisés pour récupérer des informations depuis votre appareil, comme le type d'appareil ou le système d'exploitation, votre adresse IP ou l'heure de votre visite. Elles permettent également de placer et de lire des cookies sur votre navigateur ou d'entraîner le placement d'un cookie.

- Les **scripts** sont de petits programmes informatiques intégrés à nos pages Internet, qui leur permettent de proposer de nombreuses fonctionnalités supplémentaires. Les scripts permettent également le bon fonctionnement du site Internet. Ils alimentent par exemple certaines fonctions de sécurité et activent des options interactives basiques sur notre site Internet.

Les scripts peuvent également être utilisés à des fins analytiques ou publicitaires. Par exemple, un script peut recueillir des données sur la façon dont vous utilisez notre site Internet, telles que les pages que vous consultez ou les informations que vous recherchez.

- Les **URL de suivi** sont des liens comportant un identifiant unique. Elles sont utilisées pour savoir quel site Internet vous a redirigé(e) sur le site ou l'application Booking.com. Par exemple, elles permettent de savoir si vous avez été redirigé(e) sur Booking.com après avoir cliqué sur une page d'un réseau social, sur un lien dans un moteur de recherche ou si vous étiez initialement sur le site de l'un de nos partenaires affiliés.
- Les **kits de développement logiciel (SDK)** font partie du code source de nos applications. Leurs données sont conservées dans la capacité de stockage de l'application, contrairement aux cookies de votre navigateur.

Ils sont appliqués pour analyser la façon dont les applications sont utilisées ou pour vous envoyer des notifications push personnalisées. Pour ce faire, ils enregistrent des identifiants uniques associés à votre appareil, tels que l'identifiant de votre appareil, votre adresse IP, votre activité sur l'application et l'emplacement de votre réseau.

L'ensemble de ces technologies de tracking est désigné par le terme « cookies »

dans ce document.

Comment les cookies sont-ils utilisés ?

Les cookies sont utilisés pour recueillir des informations, notamment les données suivantes :

- Adresse IP
- Identifiant de l'appareil
- Pages consultées
- Type de navigateur
- Informations de navigation
- Système d'exploitation
- Fournisseur d'accès à Internet
- Horodatage
- Si vous avez répondu à une publicité
- URL de référence
- Fonctionnalités utilisées ou activités réalisées sur le site Internet/les applications

Ils permettent de vous identifier en tant qu'utilisateur unique lorsque vous naviguez sur plusieurs pages d'un site Internet, sur plusieurs appareils, sur différents sites Internet ou sur nos applications. Les cookies sont divisés en 3 catégories pour remplir différents objectifs : les cookies fonctionnels, les cookies analytiques et les cookies marketing.

Les cookies fonctionnels

Ces cookies sont nécessaires au bon fonctionnement de nos sites Internet et de nos applications. Ils doivent être activés pour que vous puissiez utiliser nos services.

Les cookies fonctionnels sont utilisés pour développer des applications ainsi que des sites Internet intuitifs à la pointe de la technologie qui s'adapteront

automatiquement à vos besoins et à vos préférences, afin que vous puissiez effectuer des recherches et réserver en toute simplicité. Ils comprennent également des fonctionnalités essentielles en matière de sécurité et d'accessibilité.

Plus précisément, ces cookies :

- Aident notre site Internet et nos applications à fonctionner correctement. Ils vous permettent de créer un compte, de vous y connecter et de gérer vos réservations.
- Gardent en mémoire vos paramètres de langue et de devise, l'historique de vos recherches ainsi que vos autres préférences pour vous aider à utiliser notre site Internet et nos applications avec efficacité.
- Gardent en mémoire vos identifiants pour vous éviter de devoir les indiquer à chaque fois que vous naviguez sur notre site ou sur notre application.
Rassurez-vous, les mots de passe seront toujours cryptés.

Les cookies analytiques

Ces cookies analysent et suivent la façon dont notre site Internet et nos applications sont utilisées. Ces informations nous permettent d'améliorer notre site Internet, nos applications et les services que nous proposons.

Plus précisément, ces cookies :

- Nous aident à comprendre comment nos utilisateurs et nos clients utilisent notre site Internet et nos applications.
- Nous aident à améliorer notre site Internet, nos applications et nos communications afin de vous proposer un contenu intéressant et pertinent.
- Nous permettent de savoir ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas sur notre site Internet et nos applications.
- Nous aident à comprendre l'efficacité de nos publicités et de nos communications.
- Nous indiquent comment nos utilisateurs interagissent avec notre site Internet et nos applications après avoir vu une publicité en ligne, y compris des publicités sur des sites tiers.
- Permettent à nos partenaires commerciaux de savoir si leurs clients profitent des offres d'hébergements intégrées à leur site Internet.

Les données que nous collectons grâce à ces cookies comprennent les pages que vous consultez, ouvrez et quittez, le type de plateforme que vous utilisez, les e-mails que vous avez ouverts et qui ont donné lieu à une action de votre part, ainsi que les informations relatives à la date et à l'heure. Cela signifie également que nous pouvons utiliser des informations sur votre façon d'interagir avec le site ou l'application, comme le nombre de clics sur une page, les mouvements de souris, le défilement des pages et les termes de recherche que vous saisissez dans les différents champs.

Les cookies marketing

Ces cookies sont utilisés par Booking.com et nos partenaires de confiance afin de recueillir des informations à votre sujet au fil du temps sur plusieurs sites Internet, applications et autres plateformes.

Les cookies marketing nous permettent de déterminer quels produits, quels services et quelles publicités vous proposer sur notre site Internet ou nos applications, en fonction de vos intérêts.

Plus précisément, ces cookies :

- Vous catégorisent dans un certain type de profil, par exemple en se basant sur les sites Internet que vous consultez et sur les clics que vous effectuez. Nous utilisons ces profils pour afficher un contenu personnalisé (par ex. des idées de voyages ou des hébergements spécifiques) sur Booking.com et sur d'autres sites Internet.
- Affichent des publicités ciblées en fonction de vos intérêts, non seulement sur le site Internet et les applications de Booking.com mais aussi sur d'autres sites. C'est ce qu'on appelle le « reciblage », une technique basée sur les recherches que vous avez effectuées sur notre site, telles que les destinations recherchées, les hébergements consultés et les tarifs affichés. Cette technique peut également se baser sur vos habitudes d'achat ou vos autres activités en ligne.

Vous pourrez également apercevoir des publicités de reciblage avant et après votre visite sur Booking.com. Celles-ci vous sont montrées afin de vous inciter à consulter notre site Internet ou à retourner dessus. Vous pouvez voir ces publicités sur des sites Internet, sur des applications ou dans le corps d'un e-mail.

- Intègrent les réseaux sociaux à notre site Internet et à nos applications. Vous pouvez ainsi aimer ou partager du contenu ou des produits sur les réseaux

sociaux (par ex. sur Facebook, Instagram, YouTube, Twitter, Pinterest, Snapchat et LinkedIn).

Ces boutons « J'aime » et « Partager » utilisent des parties de code provenant des réseaux sociaux concernés, et autorisent ainsi le placement de cookies tiers sur votre appareil.

Ces cookies sont purement fonctionnels mais peuvent être utilisés pour recenser les sites Internet que vous consultez depuis leur réseau, pour créer un profil en fonction de votre comportement de recherche en ligne et pour vous proposer des publicités personnalisées. Ce profil sera en partie créé avec des informations comparables reçues par les fournisseurs suite à vos visites sur d'autres sites Internet appartenant à leur réseau.

Pour en savoir plus sur la façon dont les réseaux sociaux utilisent vos données personnelles, consultez leur charte de confidentialité et/ou leurs informations sur les cookies : [Facebook](#) (y compris Instagram, Messenger et Audience Network), [Snapchat](#), [Pinterest](#) et [Twitter](#). N'oubliez pas que ces documents peuvent être mis à jour de temps à autre.

Nous travaillons avec des tiers de confiance pour recueillir des données. Il se peut également que nous partagions des informations avec ces tiers (par ex. votre adresse e-mail ou votre numéro de téléphone). Ces derniers peuvent, de leur côté, associer vos données à d'autres informations qu'ils ont collectées afin de vous proposer une expérience personnalisée ainsi que des publicités ciblées. Pour en savoir plus sur la façon dont ces tiers traitent vos données, consultez les liens suivants : [Comment Google utilise-t-elle les informations collectées ?](#) et [Politique d'utilisation des données de Facebook](#).

Techniques n'utilisant pas de cookies : pixels et e-mails

Nous pouvons également utiliser d'autres techniques (par ex. les pixels), que nous ne considérons pas comme des cookies car elles n'enregistrent aucune information sur votre appareil.

Nous plaçons parfois des pixels dans des e-mails (par. des newsletters). Un pixel est un fichier électronique de la taille d'un seul pixel, intégré à un e-mail et téléchargé lorsque vous ouvrez ce dernier. En plaçant des pixels dans des e-mails, nous pouvons voir si le message a été reçu, si et quand il a été lu, ainsi que les parties de l'e-mail sur lesquelles vous avez cliqué.

Nous recevons également ces informations lorsque nous vous envoyons des notifications push. Ces statistiques nous en disent plus sur votre comportement de

lecture et nous permettent ainsi d'optimiser nos communications ainsi que nos messages afin qu'ils soient plus pertinents pour vous.

Comment gérer les cookies ?

Pour en savoir plus sur l'utilisation des cookies et la façon dont vous pouvez les gérer ou les supprimer, consultez le site allaboutcookies.org ou la section d'aide de votre navigateur.

Les paramètres de navigateurs comme Internet Explorer, Safari, Firefox ou Chrome vous permettent de choisir quels cookies vous souhaitez accepter ou refuser. L'endroit où se situent ces paramètres varie selon les navigateurs.

- [Paramètres des cookies sur Chrome](#)
- [Paramètres des cookies sur Firefox](#)
- [Paramètres des cookies sur Internet Explorer](#)
- [Paramètres des cookies sur Safari](#)

Si vous choisissez de bloquer certains cookies fonctionnels, il est possible que vous ne puissiez pas utiliser plusieurs fonctionnalités de nos services.

En plus de certains paramètres que nous proposons sur le site Internet et les applications de Booking.com, vous pouvez également désactiver certains cookies :

- **Analytiques**

Afin d'empêcher Google Analytics de collecter des données à des fins d'analyse sur certains navigateurs, cliquez sur le lien suivant : [Module complémentaire de navigateur pour la désactivation de Google Analytics](#) (uniquement disponible sur ordinateur).

- **Publicitaires**

Nous mettons tout en œuvre pour travailler avec des sociétés de marketing et de publicité membres du Network Advertising Initiative (NAI) et/ou de l'Interactive Advertising Bureau (IAB).

Les membres du NAI et de l'IAB adhèrent aux normes et aux chartes de déontologie de leur secteur d'activité et vous donnent la possibilité de ne pas recevoir de publicités basées sur le comportement des utilisateurs.

Consultez le site www.networkadvertising.org pour identifier les membres du NAI susceptibles d'avoir placé des cookies publicitaires sur votre ordinateur. Pour vous désinscrire d'un programme de publicités basées sur le comportement des utilisateurs établi par un membre du NAI, il vous suffit alors de cocher la case correspondant à la société concernée.

Vous pouvez également consulter les sites www.youronlinechoices.com ou www.youradchoices.com pour en savoir plus sur la désinscription de ces programmes de publicités personnalisées.

Les paramètres de votre appareil mobile peuvent vous permettre de limiter le partage d'informations à des fins de ciblage. Si vous choisissez cette option, veuillez noter que votre désinscription d'un réseau de publicité en ligne n'implique pas que vous ne recevrez plus ou ne serez plus la cible de publicités en ligne ni d'analyses marketing. En vous désinscrivant de ce réseau, vous ne recevrez plus de publicités axées autour de vos préférences et de votre comportement sur Internet.

Certains sites Internet disposent d'une fonctionnalité « Ne pas autoriser ». Celle-ci vous permet de leur indiquer que vous ne souhaitez pas qu'ils recueillent vos données. Nous ne sommes actuellement pas en mesure de prendre en charge les paramètres « Ne pas autoriser » de votre navigateur.

Comment nous contacter ?

Si vous avez la moindre question au sujet de ces Informations sur les cookies, envoyez un e-mail à l'adresse dataprotectionoffice@booking.com.

Nos Informations sur les cookies sont susceptibles d'être modifiées de temps à autre. Si ces mises à jour sont importantes, particulièrement pertinentes pour vous ou qu'elles affectent les droits relatifs à la protection de vos données, nous vous contacterons pour vous en faire part. Nous vous recommandons cependant de consulter cette page régulièrement pour vous tenir au courant des dernières mises à jour (moins importantes ou moins pertinentes pour vous).