

Politique de confidentialité

Protection des données

Fribourg Tourisme et Région (Place Jean-Tinguely 1, 1700 Fribourg, Suisse), un établissement de droit public (CHE-107.759.670), représenté par Cédric Clément (Directeur), est l'exploitant du site Internet fribourgtourisme.ch. Il a donc pour mission de veiller à ce que le traitement de vos données personnelles s'effectue en conformité avec le droit suisse. Nous attachons une grande importance à votre confiance, raison pour laquelle nous prenons très au sérieux la protection des données et veillons à ce qu'elle s'effectue en toute sécurité. Bien entendu, nous respectons les dispositions légales de la loi fédérale sur la protection des données (LPD), de l'ordonnance relative à la loi fédérale sur la protection des données (OLPD), de la loi sur les télécommunications (LTC) et, dès lors qu'elles sont applicables, les autres dispositions légales relatives à la protection des données, et en particulier le règlement général sur la protection des données de l'Union européenne (ci-après dénommé RGPD).

Veillez prendre connaissance des informations suivantes afin de savoir, en détail, quel type de données personnelles nous collectons à votre sujet et à quelles fins nous les utilisons ainsi que d'autres informations concernant vos données personnelles.

Afin de fournir le service d'information touristique, Fribourg Tourisme et Région utilise les logiciels MyCity. MyCity est considéré comme étant un « data processor » et par conséquent, leur politique de confidentialité fait partie intégrante du présent document. Vous pouvez télécharger la politique de confidentialité à l'adresse suivante : https://www.mycity.travel/documents/privacy_policy_MyCity.pdf

1. Portée et objet de la collecte, du traitement et de l'utilisation des données personnelles

a. lors de la visite du site www.fribourgtourisme.ch

Lors de la visite de notre site Internet, nos serveurs enregistrent temporairement tout accès dans un fichier journal. À cette occasion, les données suivantes sont capturées sans intervention de votre part et sauvegardées par nos soins jusqu'à leur effacement automatique dans un délai maximal de douze mois:

- l'adresse IP de l'ordinateur à partir duquel le site a été accédé
- la date et l'heure de l'accès
- le nom et l'URL du fichier consulté
- le site Internet à partir duquel l'accès a été effectué
- le système d'exploitation de votre ordinateur et le navigateur utilisé
- le pays depuis lequel le site a été accédé et les paramètres de langue de votre navigateur
- le nom de votre fournisseur d'accès Internet

L'objectif de la collecte et du traitement de ces données est de permettre l'utilisation de notre site Internet (établissement de la communication), de garantir durablement la sécurité et la stabilité du système, de rendre possible l'optimisation de notre offre Internet et de réaliser des statistiques internes. C'est en cela que le traitement des données repose sur un intérêt légitime au sens de l'art. 6 al. 1 lit. f RGPD. L'adresse IP est en particulier utilisée pour localiser le visiteur et paramétrer de façon appropriée la langue du site Internet. En outre,

l'adresse IP est exploitée à des fins statistiques et en cas d'attaques contre l'infrastructure réseau de www.fribourgtourisme.ch.

b. lors de l'utilisation de notre formulaire de contact

Vous avez la possibilité d'utiliser un formulaire de contact pour entrer en contact avec nous. La saisie des données personnelles suivantes est obligatoire dans ce cas :

- prénom et nom
- adresse e-mail

Nous identifions les données obligatoires requises : lorsque ces informations ne sont pas mises à disposition, la fourniture de nos services peut être entravée. La saisie d'autres informations (éventuellement adresse postale pour l'envoi de documentation) est facultative et n'a aucune influence sur l'utilisation de notre site Internet.

Nous utilisons ces informations uniquement pour pouvoir répondre de façon appropriée et personnalisée à votre demande de contact. Le traitement de votre demande de contact repose sur un intérêt légitime au sens de l'art. 6 al. 1 lit. f RGPD.

Les informations de contact vous concernant sont conservées par le logiciel MyCity en conformité selon leur politique de confidentialité des données personnelles.

c. lors de l'inscription à notre newsletter et/ou à nos offres et promotions

Vous pouvez vous inscrire à notre newsletter sur notre site Internet ainsi qu'à nos offres et promotions qui sont envoyées par courrier postal. Pour ce faire, un enregistrement est nécessaire. Dans ce cadre, les données suivantes doivent être saisies:

- titre
- prénom et nom
- adresse e-mail
- adresse
- code postal
- lieu
- pays
- numéro de téléphone

Nous traitons ces données uniquement pour vous faire bénéficier de notre newsletter et pour personnaliser les informations et les offres qui vous sont envoyées et mieux les orienter en fonction de vos centres d'intérêt. En vous enregistrant, vous nous donnez l'autorisation de traiter les données saisies en vue de l'envoi régulier de newsletters à l'adresse saisie par vous, ainsi que pour l'exploitation statistique des habitudes de consommation et l'optimisation des newsletters. Cette autorisation représente un consentement au sens de l'art. 6 al. 1 lit. a RGPD et ainsi le fondement juridique pour le traitement de votre adresse email dans ce cadre.

Nous nous réservons le droit de confier le déroulement technique de nos campagnes publicitaires à des prestataires de service tiers, et de transmettre vos données à cette fin (voir au ch. 3). Toutefois, dans ce cas, les prestataires de services seront exclusivement situés en Suisse ou en Europe et fourniront les services en notre nom sur la base de nos instructions. Nous n'autoriserons pas ces fournisseurs de services à utiliser ou à divulguer vos données personnelles, sauf si cela est nécessaire pour effectuer des services en notre nom ou respecter les exigences légales.

Un lien figure au bas de chaque newsletter via lequel vous pouvez à tout moment vous désinscrire de la newsletter. En cas de désinscription, vous pouvez si vous le souhaitez nous donner le motif de votre désinscription. Après l'annulation, vos données personnelles seront effacées. Après cela, le traitement s'effectue uniquement sous une forme anonyme afin d'optimiser notre newsletter.

d. lors de la commande ou de la réservation auprès de tiers

Notre site Internet offre différentes possibilités pour effectuer des réservations ou pour demander des informations ou d'autres prestations. Les prestations correspondantes peuvent être fournies par des tiers.. Selon la prestation, différentes données sont collectées dans ce cadre. Il peut notamment s'agir des données suivantes:

- titre et/ou entreprise
- prénom et nom
- adresse (rue, numéro de maison, code postal, lieu, pays)
- autres données de contact (adresse email, numéro de téléphone)

Les données sont en général directement collectées par le fournisseur concerné, ou, en rapport avec certaines offres, transmises par nous à ces derniers avec votre consentement et sans que nous ne conservions de copie. Dans ce cas, ce sont les dispositions de protection des données du fournisseur concerné qui prévalent pour le traitement ultérieur des données. Le fondement juridique sur lequel repose le traitement des données précédemment mentionné est l'exécution d'un contrat au sens de l'art. 6 al. 1 lit. b RGPD.

Nous identifierons les données impérativement nécessaires : lorsque ces informations ne sont pas mises à disposition, la mise à disposition des services de facturation peut s'en trouver entravée. La saisie d'autres informations est facultative et n'a aucun impact sur l'utilisation de notre site Internet.

2. Utilisation de vos données anonymisées à des fins publicitaires

a. Création de profils utilisateur avec un pseudonyme

Afin de mettre à votre disposition sur notre site Internet des services et des informations personnalisés (On-Site-Targeting), nous utilisons et analysons les données que nous collectons à votre sujet lorsque vous visitez notre site Web. Lors de leur traitement, nous pouvons aussi le cas échéant utiliser ce que l'on appelle des cookies ainsi que le « local storage » de votre navigateur (consultez à ce sujet le ch. 6). L'analyse de votre comportement d'utilisateur peut aboutir à la création d'un profil utilisateur. Le regroupement des données d'utilisation s'effectue uniquement avec des pseudonymes, jamais avec de données personnelles qui ne sont pas anonymisées.

La création de profils utilisateurs anonymisées pour les besoins de la publicité et de l'analyse repose sur un intérêt légitime au sens de l'art. 6 al. 1 ch. f du RGPD. Ceci vaut pour tous les processus de traitement des données mentionnés au ch. 2. L'intérêt légitime consiste dans l'intérêt d'effectuer un marketing direct et d'analyser l'utilisation de notre site Internet.

b. Re-Targeting

Des technologies de Re-Targeting sont présentes notre site Internet. À ce titre, votre comportement d'utilisateur sur notre site Internet est analysé par des tiers pour pouvoir également vous proposer des publicités personnalisées sur les sites Internet de nos partenaires. Votre comportement d'utilisateur est saisi de façon pseudonymisée.

Les principales technologies de Re-Targeting utilisent des cookies (voir ch. 6 ci-dessous). Ce site Internet utilise Google AdWords Remarketing et Doubleclick by Google, des services de la société Google Inc., 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, USA, ci-après «Google» pour insérer des annonces en fonction des sites Internet précédemment visités. Google utilise ce que l'on appelle le DoubleClick-Cookie, lequel permet de reconnaître votre navigateur lors de la visite d'autres sites Internet. Les informations produites par le cookie sur la visite de ces sites Internet (y compris votre adresse IP) sont collectées directement par un serveur de Google aux États-Unis pour y être enregistrées (vous trouverez d'autres informations sur les transferts des données personnelles vers les États-Unis au ch. 10).

Nous utilisons par ailleurs Google Tag Manager pour gérer les services associés à la mise en place de publicités basées sur le comportement d'utilisateur. L'outil Tag Manager lui-même est un domaine exempt de cookies et ne collecte aucune donnée personnelle. L'outil assure l'activation d'autres balises qui de leur côté collectent des données dans certaines circonstances (voir ci-dessus). Lorsque vous avez entrepris une désactivation au niveau du domaine ou des cookies, cette dernière reste valable pour tous les marqueurs de traçabilité mis en œuvre avec Google Tag Manager.

Vous pouvez à tout moment empêcher le Re-Targeting, en refusant ou en désactivant les cookies concernés dans la barre de menu de votre navigateur Web (voir à ce sujet ch. 6 ci-dessous). De plus, vous pouvez demander via la page Internet de la Digital Advertising Alliance optout.aboutads.info à être désinscrit-e des autres outils de publicité et de Re-Targeting cités.

c. Analyses Twitter

Le pixel relatif au comportement des internautes de la société Twitter Inc., 795 Folsom St., Suite 600, San Francisco, CA 94107, USA («Twitter») est présent sur notre site Web à des fins statistiques. Ce pixel permet d'évaluer l'efficacité des annonces publicitaires Twitter à des fins statistiques et d'étude de marché, et peut ainsi contribuer à optimiser les mesures publicitaires futures.

Aucune donnée n'est collectée par nous et les données collectées par Twitter à cette occasion ne nous permettent pas de déduire l'identité des utilisateurs.

3. Transfert de données à des tiers

Nous ne transmettons vos données personnelles que lorsque vous l'avez expressément autorisé, ou lorsqu'une obligation légale ou la préservation de nos droits l'exige, en particulier pour faire respecter les revendications résultant de la relation entre vous et Fribourg Tourisme et Région.

Par ailleurs, nous transmettons vos données à des tiers, que si cela est nécessaire dans le cadre de l'utilisation de ce site Web pour la mise à disposition des services que vous souhaitez, ainsi que pour l'analyse de votre comportement d'utilisateur. Dès lors que ce transfert est rendu nécessaire par les objectifs cités dans la première phrase, elle peut également s'effectuer à l'étranger avec votre consentement exprès.

4. Sécurité des données

Nous employons des mesures de sécurité adaptées du point de vue technique et organisationnel, pour protéger vos données personnelles qui sont sauvegardées chez nous contre la manipulation, la perte partielle ou totale et l'accès non autorisé de tiers. Nos

mesures de sécurité sont constamment améliorées au fur et à mesure de l'évolution technologique. Nous veillons également à ce que nos collaborateurs et les prestataires de service que nous mandatons soient soumis à une obligation de confidentialité et soient également tenus de respecter les prescriptions légales relatives à la protection des données.

5. Cookies

Les cookies contribuent sous plusieurs aspects à rendre votre visite sur notre site Internet plus simple, plus agréable et plus intéressante. Les cookies sont des fichiers d'informations, qui sauvegardent automatiquement votre navigateur Web sur le disque dur de votre ordinateur lorsque vous visitez notre site Internet. Les cookies n'endommagent pas le disque dur de votre ordinateur et ne nous transmettent pas de données personnelles sur l'utilisateur.

Nous utilisons des cookies pour par exemple orienter les informations, les offres et les publicités qui vous sont proposées en fonction de vos centres d'intérêt personnels. Cette utilisation n'entraîne pas la collecte de nouvelles données personnelles vous concernant en tant que visiteur en ligne. La plupart des navigateurs Internet acceptent automatiquement les cookies. Vous pouvez néanmoins configurer notre navigateur de telle façon à ce qu'aucun cookie ne soit sauvegardé sur votre ordinateur, ou qu'un message vous informe de la réception d'un nouveau cookie.

La désactivation des cookies peut avoir pour conséquence de ne pas pouvoir utiliser toutes les fonctions de notre site Internet.

6. Outils de suivi (Tracking)

Nous utilisons différents outils de suivi sur notre site Internet. Vos habitudes de navigation sont observées sur notre site Internet à l'aide de ces outils de suivi. Cette observation est effectuée dans le but de perfectionner et de constamment optimiser notre site Internet. À cet égard, des profils d'utilisation avec un pseudonyme sont créés et de petits fichiers de texte enregistrés sur votre ordinateur («cookies») sont utilisés.

Vous trouverez de plus amples informations sur les outils de suivi utilisés et les traitements de données qui en résultent dans le document « Mentions légales ».

7. Évaluation de l'utilisation de la newsletter

Nous utilisons les services marketing par email de tiers pour l'envoi de notre newsletter. Pour cette raison, notre newsletter peut comporter une balise Web (GIF invisible) ou un moyen technique semblable. Une balise Web est une image invisible appelée monopixel (1x1) qui est liée à l'ID utilisateur de l'abonné à la newsletter.

Le recours à ce type de service permet d'évaluer si les emails contenant notre newsletter ont été ouverts. De plus, ceci permet également de détecter et d'évaluer les clics effectués par le destinataire de la newsletter. Nous utilisons ces données à des fins statistiques et pour optimiser la newsletter en termes de contenu et de structure. Ceci nous permet de mieux orienter les informations et les offres figurant dans notre newsletter en fonction des centres d'intérêt du destinataire concerné. Le GIF invisible est effacé, lorsque vous effacez la newsletter.

Pour prévenir la présence de pixels de suivi dans notre newsletter, veuillez configurer votre messagerie de façon à ce que vos messages ne soient pas affichés en HTML.

8. Information sur les transferts des données vers les États-Unis

Par souci d'exhaustivité mais sans garantie d'exactitude, nous informons les utilisateurs qui ont leur domicile ou leur siège en Suisse que les autorités américaines ont édicté aux États-Unis des mesures de surveillance rendant possible l'enregistrement de toutes les données personnelles de l'ensemble des personnes dont les données ont été transférées de la Suisse vers les États-Unis. Ceci s'effectue sans discrimination, limitation ou exception par rapport à l'objectif poursuivi, et sans critère objectif qui permettrait de restreindre l'accès des autorités américaines aux données collectées ainsi que leur utilisation ultérieure à des fins spécifiques et strictement limitées, susceptibles de justifier l'ensemble des interventions associées à la consultation et l'utilisation de ces données. Par ailleurs, nous vous informons que les personnes résidant en Suisse ne bénéficient aux États-Unis d'aucun recours possible leur permettant d'accéder aux données les concernant et d'en obtenir la rectification ou l'effacement, et qu'il n'existe pas de protection juridictionnelle efficace contre le droit d'accès général des autorités américaines.

Nous informons les utilisateurs avec un domicile dans un état membre de l'UE que selon l'Union européenne, les États-Unis ne disposent pas d'un niveau suffisant de protection des données, notamment en raison des thèmes abordés dans cette section.

9. Droit d'accès, de rectification, de suppression, de limitation du traitement; droit de portabilité des données

Vous avez le droit, sur demande et gratuitement, d'obtenir des informations sur les données personnelles sauvegardées par nous à votre sujet. De plus, vous avez le droit de faire corriger les données inexactes et de faire supprimer vos données personnelles, pour autant qu'il n'existe aucune obligation légale d'archivage des données ni aucune autorisation légale en faveur du traitement de ces données. Vous avez par ailleurs peut-être également le droit, conformément aux art. 18 et 21 RGPD, de demander une restriction du traitement des données ou de vous opposer à ce traitement.

Vous avez également le droit de nous redemander les données que vous nous avez transmises (droit à la portabilité des données). Sur demande, nous pouvons aussi transmettre les données à un tiers de votre choix. Vous avez le droit de recevoir les données sous un format de fichier standard.

Vous pouvez nous contacter aux fins précitées à l'adresse email info@fribourgtourisme.ch. Si nous l'estimons nécessaire, nous pouvons vous exiger la présentation d'une pièce d'identité pour traiter vos demandes.

10. Conservation de données

Nous ne conservons les données que dans la mesure nécessaire

- a) pour utiliser les services précédemment mentionnés de suivi, de publicité et d'analyse mis en place dans le cadre de notre intérêt légitime ;
- b) pour exécuter les services précédemment mentionnés que vous avez souhaités ou pour lesquels vous avez donné votre accord (par exemple pour la newsletter conformément au ch. 7);
- c) pour nous acquitter de nos obligations légales.

Nous conservons les données contractuelles (commandes) pour une durée plus longue dès lors que cela est nécessaire en vertu de prescriptions légales d'archivage des données. Nos obligations d'archivage qui comprennent l'obligation de conserver les données, découlent de la législation comptable et fiscale. Conformément à ces règles, la communication commerciale, les contrats conclus et les pièces comptables doivent être conservés jusqu'à

10 ans ou jusqu'à 5 ans pour les utilisateurs domiciliés en France. Ces données sont bloquées dans la mesure où nous n'en avons plus besoin pour vous offrir les prestations pertinentes. Cela signifie que les ne peuvent alors seulement être utilisées à des fins comptables et fiscales.

11. Général

La dernière modification de cette page a eu lieu le 27 septembre 2018. Si vous avez des questions ou des commentaires sur nos informations légales ou sur la protection des données, veuillez contacter Madame Eva Winters, à l'adresse eva.winters@fribourgtourisme.ch.