

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ ET DE PROTECTION DES DONNÉES (RGPD)

Préambule

La protection de vos données personnelles est une priorité pour THE FAMILY BIKE (marque commerciale de la société THE FAMILY VAN). La présente Politique de Confidentialité a pour but de vous exposer de manière transparente la façon dont nous collectons, utilisons, traitons et protégeons vos données lorsque vous naviguez sur notre site internet <https://www.thefamilybike.fr> et lorsque vous utilisez nos services de location de vélos et de réservation de séjours. Cette politique est strictement conforme au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés française.

Article 1 : Le Responsable du traitement

Le responsable du traitement des données personnelles collectées sur le Site est la société THE FAMILY VAN (SAS), immatriculée au RCS de Dax sous le numéro 897 724 142, dont le siège social est situé : 1 avenue de la gare, Pulseo, 40100, Dax. Représentant légal : M. Mathieu DOLHEN. Pour toute question relative à vos données, vous pouvez nous contacter directement à l'adresse suivante : contact@thefamilybike.fr.

Article 2 : Les données personnelles que nous collectons

Dans le cadre de notre activité, nous sommes amenés à collecter différentes catégories de données vous concernant :

- **Données d'identité et de contact** : Nom, prénom, adresse postale, adresse e-mail, numéro de téléphone.
- **Données morphologiques et de sécurité** : Sexe et taille en centimètres (données strictement nécessaires pour attribuer un vélo à la bonne taille et garantir votre sécurité).
- **Données spécifiques aux séjours** : Âge des participants (pour les mineurs), contraintes ou allergies alimentaires (pour adapter les repas et hébergements de votre forfait).
- **Données de transaction et de caution** : Détails des prestations achetées. *Note importante* : Les paiements par carte bancaire et les prises de caution par TPE ou via le lien sécurisé (Swikly) sont gérés intégralement par nos prestataires bancaires de confiance. THE FAMILY BIKE ne stocke à aucun moment vos numéros de carte bancaire sur ses propres serveurs.
- **Données techniques de navigation** : Adresse IP, type de navigateur, données de connexion via les cookies.

Article 3 : Pourquoi collectons-nous vos données ? (Finalités)

Vos données sont collectées uniquement pour des finalités précises et légitimes :

- **La gestion de vos commandes et contrats** : Élaboration de devis sur mesure, réservation de vélos, organisation logistique de vos séjours packagés et GIR.

- **Le service client et l'assistance** : Vous contacter avant ou pendant votre séjour en cas d'urgence, de retard ou de modification de l'itinéraire.
- **La facturation et la comptabilité** : Édition des factures et suivi des paiements.
- **Le bon déroulement de votre séjour** : Transmission de votre nom et de vos contraintes alimentaires aux hôtels et partenaires de la logistique bagages.
- **Le marketing (uniquement avec votre consentement)** : Envoi de notre newsletter ou d'offres promotionnelles si vous avez expressément coché la case correspondante.

Article 4 : Avec qui partageons-nous vos données ?

Vos données ne sont **jamais vendues** à des tiers. Elles ne sont partagées qu'avec les entités strictement nécessaires à la bonne exécution de votre contrat :

- **Nos équipes internes** : Personnel de l'Agence, guides accompagnateurs.
- **Nos partenaires de terrain** : Hôtels, chambres d'hôtes, restaurants et transporteurs de bagages (uniquement les données nécessaires : noms, nombre de personnes, régimes alimentaires).
- **Nos prestataires techniques** : OVH (hébergement de notre back-office), Webflow (hébergement du site vitrine), Swikly (gestion sécurisée des cautions), prestataires de paiement.

Article 5 : Combien de temps conservons-nous vos données ?

Vos données sont conservées pour la durée strictement nécessaire aux finalités pour lesquelles elles ont été collectées :

- **Données de facturation et comptabilité** : 10 ans (obligation légale).
- **Données clients (liées au contrat de voyage ou location)** : 5 ans après la fin de la prestation (prescription légale en cas de litige).
- **Données prospectives (Newsletter)** : 3 ans à compter du dernier contact avec notre Agence, ou jusqu'à ce que vous vous désabonnerez.

Article 6 : La sécurité de vos données

Nous mettons en œuvre des mesures de sécurité techniques et organisationnelles (certificat SSL, accès restreint aux bases de données, hébergement sur des serveurs sécurisés) pour protéger vos données contre toute perte, accès non autorisé, altération ou divulgation.

Article 7 : Quels sont vos droits et comment les exercer ?

Conformément au RGPD, vous disposez d'un contrôle total sur vos données. Vous avez le droit :

- D'accéder à vos données (droit d'accès) ;
- De les modifier si elles sont inexactes (droit de rectification) ;
- De demander leur suppression (droit à l'oubli) ;
- De vous opposer à leur traitement pour des raisons légitimes ;
- De retirer votre consentement à tout moment (ex: pour la newsletter).

Pour exercer ces droits, il vous suffit de nous envoyer un e-mail à : **contact@thefamilybike.fr**, en précisant l'objet de votre demande. Nous nous engageons à vous répondre dans un délai d'un mois maximum. Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits ne sont pas respectés, vous avez la possibilité de déposer une réclamation auprès de la CNIL (www.cnil.fr).

Article 8 : Politique de gestion des Cookies

Lors de votre navigation sur <https://www.thefamilybike.fr>, des "cookies" (petits fichiers textes) peuvent être déposés sur votre terminal (ordinateur, tablette, smartphone).

- **Cookies strictement nécessaires** : Indispensables au fonctionnement du site (ex : mémorisation de votre panier d'achat, maintien de la session sécurisée). Ils ne peuvent pas être désactivés.
- **Cookies de mesure d'audience (Analytics)** : Ils nous permettent d'analyser le trafic et d'améliorer nos offres. Vous pouvez les refuser via le bandeau cookie qui s'affiche lors de votre première visite.

Date de dernière mise à jour : 20/03/2026