

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

I. Identité du responsable du traitement

Conformément à la loi fédérale mexicaine sur la protection des données personnelles détenues par des tiers (Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, « LFPDPPP »), son règlement d'application et les lignes directrices relatives à la politique de confidentialité, et dans la mesure où il est applicable, le règlement (UE) 2016/679 (« RGPD »), Rutopía Turismo Biocultural, S.A.P.I. de C.V. (« Rutopía » ou le « Responsable ») met à votre disposition la présente Politique de confidentialité.

Dénomination sociale : Rutopía Turismo Biocultural, S.A.P.I. de C.V.

RFC : RTB190503F13

Siège social : Av. Francisco Sosa n° 29, étage 2, Col. del Carmen, Alcaldía Coyoacán, C.P. 04100, Mexico.

Courriel de confidentialité : viaja@rutopia.com

Courriel général : viaja@rutopia.com

Site web : www.rutopia.com

La présente Politique de confidentialité s'applique au traitement des données personnelles de toutes les personnes physiques qui interagissent avec Rutopía dans le cadre de son activité d'intermédiaire touristique, notamment les voyageurs, les partenaires commerciaux, les opérateurs touristiques locaux et les prestataires de services.

II. Catégories de personnes concernées et données personnelles collectées

2.1 Voyageurs

Ce sont les personnes physiques qui contractent ou demandent des Forfaits touristiques auprès de Rutopía, directement ou par l'intermédiaire d'un Canal de vente. Rutopía collecte les données suivantes auprès d'eux :

Identification et voyage : Nom complet, numéro de passeport et date d'expiration, pays de délivrance, date de naissance, nationalité, pays de résidence habituelle.

Contact : Adresse électronique, numéro de téléphone portable (y compris les comptes WhatsApp ou autres plateformes de messagerie), adresse postale.

Réservation et paiement : Destination, dates, nombre de voyageurs, services contractés, historique des réservations, enregistrements des communications avec les Spécialistes voyages, informations de paiement (sans numéros de cartes bancaires complets).

Données sensibles (*) : Préférences alimentaires lorsqu'elles révèlent des conditions de santé (allergies, intolérances, diabète, etc.) ou des convictions religieuses (kasher, halal, végétarisme pour motif religieux, etc.). Voir Section 3.

(*) Les données classées comme sensibles requièrent votre consentement explicite et distinct

avant d'être collectées. Voir la Section 3 pour la procédure applicable.

2.2 Partenaires commerciaux et Opérateurs locaux

Ce sont des personnes physiques ou morales qui fournissent des services d'exploitation touristique par l'intermédiaire de Rutopía ou qui entretiennent une relation commerciale avec Rutopía en qualité de Canaux de vente. Les données suivantes sont collectées auprès de leurs représentants et contacts :

- Nom complet et fonction du contact principal.
- Adresse électronique professionnelle et numéro de téléphone.
- RFC et données d'identification fiscale de la personne morale.
- Siège social.
- Coordonnées bancaires pour le virement des contreparties (CLABE, compte bancaire, SWIFT/IBAN, selon le cas).
- Informations sur les immatriculations, licences et certifications touristiques en vigueur.

2.3 Prestataires de services

Ce sont des établissements d'hébergement, des restaurants, des guides et d'autres prestataires locaux inclus dans les forfaits touristiques. Les données d'identification et de contact, ainsi que les données nécessaires à la coordination opérationnelle des prestations, sont collectées auprès de leurs représentants.

2.4 Données que nous ne collectons pas

Rutopía ne sollicite ni ne stocke les numéros complets de cartes de crédit ou de débit, les mots de passe bancaires, les données biométriques, ni les informations relatives à l'origine raciale ou ethnique des personnes concernées, à l'exception des données sensibles expressément visées à la Section 3. Tout paiement par carte est traité directement par des prestataires de paiement certifiés PCI-DSS qui appliquent leurs propres normes de sécurité.

III. Traitement des données personnelles sensibles

Rutopía collecte les préférences alimentaires des voyageurs dans le seul but de planifier correctement les services de restauration pendant le voyage. Lorsque ces préférences sont susceptibles de révéler des conditions de santé (allergies, intolérances, maladies) ou des convictions religieuses (régimes kasher, halal, restrictions alimentaires d'ordre religieux), elles constituent des données personnelles sensibles au sens de l'article 9 de la LFPDPPP et de l'article 9 du RGPD.

Le traitement des données sensibles requiert votre consentement explicite, spécifique et éclairé, qui sera recueilli séparément du consentement général à la politique de confidentialité. Vous pouvez refuser ce consentement sans être empêché de contracter un Forfait touristique

avec Rutopía ; dans ce cas, les services de restauration ne seront simplement pas personnalisés.

Lors de l'octroi de votre consentement au traitement des données sensibles, vous serez expressément informé(e) de :

1. La finalité spécifique : planification des services de restauration pendant le voyage.
2. Les destinataires : Opérateurs locaux, hôtels, restaurants et guides participant à l'exécution de l'itinéraire.
3. La durée de conservation de ces données : jusqu'à six (6) mois après la fin du voyage.
4. Votre droit de retirer votre consentement à tout moment, sans effet rétroactif.

Rutopía n'utilisera pas les données sensibles à d'autres fins ni ne les communiquera à des tiers étrangers à l'exécution du voyage. La collecte de ces données par des canaux informels (messaging sans processus formel de consentement) est expressément interdite dans les procédures internes de Rutopía.

IV. Finalités du traitement

4.1 Finalités principales (nécessaires à la relation contractuelle)

Le traitement de vos données personnelles est nécessaire aux finalités suivantes, sans lesquelles Rutopía ne pourrait pas assurer ses prestations :

1. Gérer votre demande de voyage, élaborer l'itinéraire personnalisé et confirmer la réservation du Forfait touristique.
2. Vous communiquer l'itinéraire, les confirmations de réservation, les documents de voyage et toute information pertinente avant, pendant et après le voyage.
3. Transmettre les données nécessaires aux Opérateurs locaux et aux Prestataires de services pour l'exécution de l'itinéraire (nom, passeport, coordonnées, préférences de voyage, données alimentaires le cas échéant).
4. Traiter les paiements du Forfait touristique via les moyens de paiement disponibles sur la Plateforme.
5. Gérer les modifications, annulations, réclamations et incidents pendant le voyage.
6. Respecter les obligations légales et fiscales applicables à Rutopía (émission de reçus fiscaux, enregistrements migratoires le cas échéant, rapports aux autorités compétentes).
7. Administrer et enregistrer la relation commerciale avec les Partenaires commerciaux, les Opérateurs locaux et les Prestataires de services.

4.2 Finalités secondaires (soumises à votre consentement)

Avec votre consentement, qui peut être accordé ou retiré à tout moment, Rutopía peut également utiliser vos données personnelles pour :

1. Vous envoyer des communications commerciales, des bulletins d'information et des promotions sur des destinations, de nouveaux services et des offres de Rutopía.
2. Réaliser des études statistiques et de marché sous forme agrégée et non individualisée afin d'améliorer les services de Rutopía.
3. Vous inviter à participer à des enquêtes de satisfaction et à des programmes de retour d'expérience.

Le refus de consentir aux finalités secondaires n'affecte pas la fourniture de la prestation principale contractée.

V. Base juridique du traitement

Le traitement de vos données personnelles est effectué sur les bases juridiques suivantes :

Exécution du contrat : Données nécessaires à la fourniture du Forfait touristique contracté (art. 6.1.b RGPD / art. 8 LFPDPPP).

Respect d'une obligation légale : Données fiscales, migratoires et d'enregistrement auprès des autorités (art. 6.1.c RGPD / art. 10 LFPDPPP).

Consentement : Données sensibles (préférences alimentaires), communications commerciales et finalités secondaires (art. 6.1.a et 9.2.a RGPD / art. 8 et 9 LFPDPPP).

Intérêt légitime : Sécurité de la Plateforme, prévention de la fraude, études statistiques internes agrégées (art. 6.1.f RGPD).

VI. Transferts de données personnelles

6.1 Destinataires nationaux

Rutopía peut partager vos données personnelles avec les destinataires suivants au Mexique, dans la mesure strictement nécessaire à chaque finalité :

Opérateurs locaux : Exécution de l'itinéraire et fourniture des prestations du Forfait touristique.

Prestataires de services (hôtels, restaurants, guides) : Coordination opérationnelle et personnalisation des prestations (nom, coordonnées, préférences alimentaires avec consentement).

Prestataires de paiement : Traitement des paiements du Forfait touristique. Ils ne reçoivent que les données minimales nécessaires à l'autorisation de la transaction.

Autorités judiciaires et administratives : Respect des obligations légales, décisions de justice ou demandes administratives.

Dans tous les cas, Rutopía communiquera la présente Politique aux destinataires et, lorsque la loi l'exige, formalisera des accords ou des clauses de confidentialité contraignant ces destinataires à traiter les données exclusivement aux fins pour lesquelles elles ont été partagées et à maintenir des mesures de sécurité équivalentes à celles de Rutopía.

6.2 Transferts internationaux

En raison de la nature mondiale des activités de Rutopía et des services technologiques qu'elle utilise, vos données personnelles peuvent être transférées à des destinataires situés en dehors du Mexique, notamment :

1. Des Canaux de vente internationaux (par exemple, Evaneos, basé en France), auxquels des données du voyageur sont transmises pour la gestion de la réservation. Ce transfert est fondé sur l'exécution du contrat de voyage et, pour les voyageurs européens, est régi par le RGPD.
2. Des prestataires de services technologiques et de communication (infrastructure en nuage, outils de messagerie). En particulier, l'utilisation de WhatsApp Business implique le transfert de données vers des serveurs de Meta Platforms aux États-Unis. Rutopía vérifie que ce transfert est effectué conformément aux mécanismes prévus par la loi (Clauses contractuelles types ou autres mécanismes approuvés) et opère sur la base des Conditions d'utilisation de WhatsApp Business.
3. Des Opérateurs locaux ou des Prestataires de services situés dans des destinations en dehors du Mexique, lorsque l'itinéraire le prévoit.

Pour les voyageurs ayant leur résidence habituelle dans l'Union européenne, Rutopía s'engage à ce que tout transfert international de leurs données soit effectué selon les mécanismes prévus à l'article 46 du RGPD (Clauses contractuelles types approuvées par la Commission européenne ou autres mécanismes valides), ou dans les cas prévus à l'article 49 du RGPD, selon le cas.

VII. Durées de conservation

Rutopía conservera vos données personnelles pendant le temps nécessaire à la réalisation des finalités pour lesquelles elles ont été collectées, puis pendant les durées imposées par la réglementation applicable :

Données de réservation et de contrat de voyage : 5 ans à compter de la fin du voyage (obligations civiles et fiscales).

Données fiscales et de facturation : 5 ans conformément au Code fiscal fédéral (Código Fiscal de la Federación).

Données sensibles (préférences alimentaires) : 6 mois après la fin du voyage, ou jusqu'au retrait du consentement.

Données des communications commerciales : Jusqu'à ce que vous retiriez votre consentement ou demandiez la suppression de vos données.

Données des Partenaires commerciaux : Pendant la durée de la relation commerciale et 5 ans après sa cessation.

À l'expiration des délais susmentionnés, Rutopía procédera à la suppression ou à l'anonymisation définitive des données, sauf si une obligation légale spécifique impose leur conservation pour une période plus longue.

VIII. Mesures de sécurité

Rutopía met en œuvre des mesures techniques, administratives et physiques pour protéger vos données personnelles contre tout accès non autorisé, perte, altération, divulgation ou destruction. Ces mesures comprennent, à titre indicatif et non limitatif :

- Le chiffrement des données en transit (TLS/HTTPS) pour toutes les communications via la Plateforme.
- Le contrôle des accès fondé sur les rôles : seul le personnel autorisé ayant un besoin justifié peut accéder aux données personnelles.
- La formation périodique du personnel à la protection des données et au traitement confidentiel des informations.
- Des procédures documentées pour la gestion des incidents de sécurité et des violations de données.
- Des accords de confidentialité et de protection des données conclus avec les Opérateurs locaux, les Prestataires de services et les fournisseurs technologiques.

En cas de violation de données susceptible de présenter un risque significatif pour les droits et libertés des personnes concernées, Rutopía notifiera les autorités compétentes dans les délais prévus par la loi et, le cas échéant, informera les personnes concernées de la nature de la violation et des mesures adoptées.

IX. Droits des personnes concernées

9.1 Droits d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition (ARCO) — tous les titulaires — LFPDPPP

Conformément à la LFPDPPP, vous avez le droit à :

- L'accès : savoir quelles données personnelles nous détenons sur vous, à quelles fins nous les utilisons et à qui nous les avons communiquées.
- La rectification : demander la correction de vos données lorsqu'elles sont inexactes, incomplètes ou périmées.
- La suppression : demander l'effacement de vos données lorsqu'elles ne sont plus nécessaires à la finalité pour laquelle elles ont été collectées, ont été utilisées à des fins non consenties, ou que la relation contractuelle a pris fin.
- L'opposition : vous opposer au traitement de vos données pour des finalités spécifiques, y compris l'envoi de communications commerciales.

9.2 Droits supplémentaires pour les Voyageurs européens (RGPD)

Les personnes concernées ayant leur résidence habituelle dans l'Union européenne disposent en outre des droits suivants au titre du RGPD :

- Droit à l'effacement (« droit à l'oubli ») : demander la suppression de leurs données dans les cas prévus à l'article 17 du RGPD.
- Limitation du traitement : demander que le traitement de leurs données soit limité à la seule conservation pendant le règlement d'une réclamation ou la vérification de l'exactitude des données.
- Portabilité des données : recevoir leurs données dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, ou demander leur transmission directe à un autre responsable du traitement.
- Opposition au traitement fondé sur l'intérêt légitime : s'opposer à tout moment au traitement de leurs données lorsqu'il est fondé sur l'intérêt légitime de Rutopía.
- Droit de ne pas faire l'objet d'une décision automatisée : ne pas être soumis à des décisions fondées exclusivement sur un traitement automatisé produisant des effets juridiques ou les affectant de manière significative.

9.3 Comment exercer vos droits

Pour exercer l'un des droits susmentionnés, vous devez adresser une demande écrite à l'adresse contacto@rutopia.com en indiquant :

1. Votre nom complet et un moyen de contact pour recevoir la réponse.
2. Une copie d'un document d'identité officiel valide (ou de celui de votre représentant légal, le cas échéant).
3. Une description claire et précise des données ou du traitement au sujet desquels vous souhaitez exercer votre droit.
4. Toute information complémentaire susceptible de faciliter la localisation de vos données.

Rutopía répondra à votre demande dans un délai maximum de vingt (20) jours ouvrables à compter de sa réception (LFPDPPP) ou dans le délai d'un mois prévu à l'article 12 du RGPD pour les personnes concernées européennes, prorogeable de deux mois supplémentaires dans les cas complexes, avec notification préalable. La prise en charge de ces droits est gratuite pour une demande par trimestre ; les demandes supplémentaires au cours de la même période peuvent être soumises à des frais raisonnables.

9.4 Retrait du consentement

Vous pouvez à tout moment retirer le consentement que vous avez accordé pour le traitement de vos données personnelles, y compris le consentement pour les données sensibles et les communications commerciales, sans que cela n'affecte la licéité du traitement basé sur le consentement préalable au retrait. Le retrait doit être demandé par écrit à contacto@rutopia.com. Rutopía traitera votre demande dans un délai maximum de quinze (15) jours ouvrables et notifiera les sous-traitants pour qu'ils adoptent les mesures correspondantes.

9.5 Réclamations auprès des autorités de contrôle

Personnes concernées au Mexique : si vous estimez que Rutopía n'a pas correctement traité votre demande, vous pouvez déposer une plainte auprès du Secrétariat à l'anticorruption et à la bonne gouvernance (Secretaría de Anticorrupción y Buen Gobierno).

Personnes concernées dans l'Union européenne : vous pouvez déposer une réclamation auprès de l'autorité de protection des données de votre État membre de résidence habituelle.

X. Cookies et technologies de suivi

La Plateforme utilise des cookies propres et de tiers, ainsi que des technologies similaires (pixels, balises web), pour les finalités décrites ci-dessous :

Techniques / essentiels : Fonctionnement de base de la Plateforme, sécurité et authentification de session. Base légale : Nécessaires — aucun consentement requis.

Analytiques : Mesure du trafic, analyse du comportement de navigation et amélioration de la Plateforme (ex. Google Analytics). Base légale : Consentement ou intérêt légitime (selon la juridiction).

Préférences : Mémorisation des préférences de langue, de devise et de configuration du Voyageur. Base légale : Consentement.

Marketing / publicité : Affichage de contenus personnalisés et de publicités pertinentes au sein et en dehors de la Plateforme. Base légale : Consentement explicite.

Vous pouvez gérer vos préférences en matière de cookies à tout moment via le panneau de gestion des cookies disponible sur la Plateforme ou via les paramètres de votre navigateur. La désactivation des cookies techniques essentiels peut affecter le bon fonctionnement de la Plateforme.

XI. Représentant dans l'Union européenne

L'article 27 du RGPD exige que les responsables du traitement non établis dans l'Union européenne qui traitent des données de personnes situées dans l'UE désignent un représentant dans l'Union européenne.

Rutopía est en cours de désignation de son représentant dans l'Union européenne conformément à l'article 27 du RGPD. Une fois désigné, ses coordonnées seront publiées dans la présente Politique de confidentialité et sur le site web www.rutopia.com. Le représentant dans l'UE servira de point de contact pour les voyageurs européens et pour les autorités de protection des données des États membres.

Dans l'attente de cette désignation, les personnes concernées européennes peuvent adresser leurs demandes directement à Rutopía à l'adresse contacto@rutopia.com.

XII. Modifications de la présente Politique de confidentialité

Rutopía peut modifier la présente Politique de confidentialité à tout moment pour l'adapter à des évolutions réglementaires, à de nouvelles finalités de traitement ou à des améliorations de ses processus internes en matière de confidentialité. Toute modification sera notifiée aux personnes concernées au moins quinze (15) jours calendaires avant son entrée en vigueur, par :

- La publication de la version mise à jour sur www.rutopia.com avec indication de la date de la dernière mise à jour.
- Une notification par courriel aux personnes concernées ayant communiqué leur adresse électronique et ayant consenti à la réception de communications.

Si une modification implique un nouveau traitement de données sensibles ou une nouvelle finalité nécessitant votre consentement, Rutopía recueillera ce consentement avant d'initier le traitement.

La poursuite de l'utilisation de la Plateforme après notification de modifications non substantielles vaudra acceptation de la version mise à jour de la présente Politique.

XIII. Forme numérique et validité

La présente Politique de confidentialité peut être acceptée en format numérique ou électronique via la Plateforme, sans nécessité de signature manuscrite, et est également contraignante conformément au Code de commerce mexicain (Código de Comercio de México) et aux autres législations applicables.

Le Voyageur qui signe ou accepte le présent document (ci-après, le « Voyageur Responsable ») agit en son nom propre et, le cas échéant, au nom et pour le compte de tous les autres voyageurs inclus dans la réservation identifiée dans le présent instrument, disposant à cet effet de l'autorisation expresse de chacun d'eux. En conséquence, les déclarations, acceptations et obligations contenues dans le présent document engagent l'ensemble des voyageurs de la réservation. Rutopía pourra exiger, à tout moment, la preuve de cette autorisation.

Une fois que le Voyageur Responsable aura signé ou accepté les documents régissant sa relation avec Rutopía, celle-ci enverra à chacun des autres voyageurs de la réservation, à l'adresse électronique fournie à cet effet, une copie des documents acceptés, en indiquant expressément que le Voyageur Responsable a agi en leur nom et pour leur compte. Chaque voyageur destinataire disposera d'un délai de quinze (15) jours calendaires, à compter de la réception de cette notification, pour faire connaître, par communication écrite adressée à viaja@rutopia.com, son refus ou sa non-acceptation des documents transmis. Passé ce délai sans que Rutopía n'ait reçu de communication en ce sens, le voyageur sera réputé avoir donné son consentement tacite à l'ensemble des termes et conditions contenus dans les documents notifiés, conformément aux dispositions de l'article 1803 del Código Civil Federal, en relation avec les artículos 89 a 114 del Código de Comercio de los Estados Unidos Mexicanos. La notification électronique envoyée à l'adresse fournie par le Voyageur Responsable aura pleine validité et efficacité juridique en tant que moyen de communication fiable, conformément aux

artículos 89 y 90 del Código de Comercio.

Première émission : 22 août 2022

Dernière modification : [*] avril 2026

Responsable du document : Rutopía Turismo Biocultural, S.A.P.I. de C.V.

Contact confidentialité : viaja@rutopia.com

Cadre réglementaire : LFPDPPP (Mexique) · RGPD (UE) · Directive PTD (UE)