



Politique de Confidentialité

Protection des données personnelles

Version 1.0

2 juillet 2026



Fenua Holidays SASU au capital de 200 000 XPF · RCS Papeete 2640 B · N° TAHITI G53243 · Lotissement Miri N°21, Résidence Rahiti, Appt 1 — 98718 Punaauia, Polynésie française · Licence B — Bureau d'excursions, arrêté n° 2588/PR du 17 décembre 2025 · info@fenuaholidays.com

1. Qui sommes-nous

La plateforme fenuaholidays.com, l'application mobile Fenua Holidays et les interfaces associées (dont l'assistant Tiki Bot) sont éditées par :

SASU Fenua Holidays

- Capital social : 200 000 XPF
- Siège social : Lotissement Miri N°21 — Résidence Rahiti, Appt 1 — 98718 Punaauia, Polynésie française
- Adresse postale : BP 42199 — 98713 Papeete, Tahiti
- RCS Papeete 2640 B — N° TAHITI G53243
- Email : info@fenuaholidays.com

Fenua Holidays est responsable du traitement des données personnelles collectées via la Plateforme, au sens de la réglementation applicable. Pour les données transmises aux prestataires dans le cadre d'une réservation, Fenua Holidays et le prestataire concerné agissent en responsabilité conjointe de traitement, selon les modalités définies dans la convention conclue avec chaque prestataire.

Fenua Holidays n'a pas désigné de délégué à la protection des données (DPO) ; le point de contact pour toute question relative aux données personnelles est info@fenuaholidays.com.

2. À qui s'adresse cette politique

Cette politique s'applique à toute personne dont Fenua Holidays traite des données personnelles :

- les voyageurs (« Reva ») : visiteurs créant un compte, effectuant une réservation ou utilisant Tiki Bot ;
- les prestataires (« Fa'atere ») : représentants et personnels des entreprises partenaires référencées sur la Plateforme, ainsi que les prestataires prospectés ;
- les visiteurs du site et les abonnés à nos communications (newsletter, listes de pré-lancement) ;
- toute personne qui nous contacte (formulaire, email, réseaux sociaux).

3. Cadre juridique applicable

Les traitements de données de Fenua Holidays sont régis par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée (loi « Informatique et Libertés »), applicable en Polynésie française depuis le 1er juin 2019, qui rend applicables les règles du Règlement (UE) 2016/679 (« RGPD »). Le RGPD s'applique en outre directement aux traitements concernant des personnes situées dans l'Union européenne.

L'autorité de contrôle compétente est la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) — www.cnil.fr.

4. Les données que nous collectons

4.1 Si vous êtes voyageur (Reva)

- Compte utilisateur : nom, prénom, adresse email, numéro de téléphone, mot de passe (chiffré), pays de résidence, langue, date de naissance (uniquement pour les activités soumises à des restrictions d'âge).
- Réservations : dates de séjour ou d'activité, nombre et composition des participants, préférences exprimées, informations nécessaires à certaines activités (ex. : niveau requis, restrictions médicales déclarées pour les activités qui l'exigent), numéro de réservation, e-voucher.
- Paiement : Fenua Holidays ne stocke jamais vos coordonnées bancaires. Les informations de paiement sont traitées et chiffrées par la solution de paiement sécurisée de la Banque de Tahiti, conformément aux normes bancaires en vigueur. Nous conservons uniquement la référence et le statut de la transaction.
- Crédit solidaire : montant de votre crédit et choix d'affectation aux associations partenaires.

- Échanges : conversations avec Tiki Bot, messages au support, avis publiés (système de notation en Perles).
- Navigation : données techniques (adresse IP, type d'appareil et de navigateur, pages consultées) et cookies — voir section 12.

4.2 Si vous êtes prestataire (Fa'atere)

- Identification : raison sociale, nom et coordonnées professionnelles du représentant et des contacts opérationnels, numéro TAHITI, licences et assurances.
- Contractuel et financier : coordonnées bancaires pour les versements, conditions particulières, historique des réservations et des versements.
- Contenus : fiches produits, photos, descriptions, tarifs et disponibilités saisis dans votre interface.
- Prospection : pour les prestataires non encore partenaires, coordonnées professionnelles collectées à partir de sources publiques (site web, annuaires, réseaux sociaux) ou lors de rencontres directes (salons du tourisme, visites terrain).

4.3 Si vous êtes visiteur ou abonné

- Formulaire : les informations que vous saisissez lorsque vous nous contactez.
- Newsletter et listes de pré-lancement : adresse email, collectée avec votre consentement (inscription en double opt-in), et données d'interaction avec nos emails (ouvertures, clics).
- Navigation : cookies et données techniques — voir section 12.

5. Pourquoi nous utilisons vos données

Finalité	Personnes concernées	Base légale
Création et gestion du compte utilisateur	Reva	Exécution du contrat (CGU)
Traitement des réservations, e-vouchers, transmission au prestataire concerné	Reva	Exécution du contrat (art. 6.1.b RGPD)
Encaissement, versements aux prestataires, facturation	Reva, Fa'atere	Exécution du contrat / obligation légale
Gestion du crédit solidaire (attribution, affectation, information sur les projets financés)	Reva	Exécution du contrat
Assistance et recommandations via Tiki Bot	Reva, Fa'atere	Exécution du contrat
Support client, réclamations, médiation	Reva, Fa'atere	Exécution du contrat / obligation légale
Publication et modération des avis	Reva	Intérêt légitime (fiabilité de la Plateforme)
Gestion du partenariat prestataire (contrat-cadre, interface, versements)	Fa'atere	Exécution du contrat
Prospection de nouveaux prestataires	Fa'atere prospectés	Intérêt légitime (développement du réseau ; contexte professionnel)
Newsletter et communications marketing voyageurs	Reva, abonnés	Consentement (retirable à tout moment)
Obligations comptables, fiscales et réglementaires (dont licence d'agence de voyages)	Tous	Obligation légale
Sécurité de la Plateforme, prévention de la fraude	Tous	Intérêt légitime
Mesure d'audience et amélioration de la Plateforme	Tous	Consentement ou intérêt légitime selon l'outil — voir section 12

Nous ne vendons jamais vos données personnelles. Nous ne les utilisons pas à des fins de publicité programmatique de tiers.

6. Tiki Bot et intelligence artificielle

Tiki Bot est l'assistant conversationnel de la Plateforme. Lorsque vous l'utilisez :

- vos échanges sont traités pour vous répondre (recommandations, contexte culturel, aide à la réservation) et peuvent être conservés pour améliorer la qualité du service pendant 2 ans ;

- les informations tarifaires et contractuelles communiquées par Tiki Bot proviennent exclusivement des données saisies par les prestataires, avec citation de la source ;
- aucune décision produisant des effets juridiques à votre égard n'est prise de manière entièrement automatisée : une réservation n'est conclue que par votre validation expresse, et le support reste accessible à un interlocuteur humain (info@fenuaholidays.com).

Nous vous recommandons de ne pas communiquer à Tiki Bot de données sensibles (santé, religion, etc.) qui ne seraient pas strictement nécessaires à votre demande.

7. Qui a accès à vos données

Vos données sont accessibles, dans la limite de leurs besoins, aux personnes suivantes :

Destinataire	Rôle	Données concernées
Le prestataire chez qui vous réservez	Exécution de la réservation (co-responsable de traitement)	Nom, prénom, email, téléphone, dates, composition du groupe
Banque de Tahiti	Solution de paiement sécurisée	Données de paiement (traitées et chiffrées par la banque)
Vercel	Hébergement du site et des bases de données	Ensemble des données de la Plateforme
Solal & Co Ltd (Île Maurice)	Développement et maintenance technique de la Plateforme	Accès technique encadré aux données de la Plateforme
Brevo	Envoi d'emails (newsletter, transactionnel)	Email, données d'interaction
Google Workspace	Messagerie et outils internes	Correspondances
Outil de mesure d'audience	Statistiques de fréquentation	Données de navigation
Expert-comptable, administrations	Obligations légales	Données comptables et fiscales

Les associations partenaires du crédit solidaire ne reçoivent aucune donnée personnelle des voyageurs : seuls les montants affectés leur sont communiqués.

Chaque sous-traitant est lié par un contrat conforme à l'article 28 du RGPD.

8. Transferts hors de Polynésie française et de l'Union européenne

Certains de nos prestataires techniques sont situés hors de Polynésie française et hors de l'Union européenne, notamment Solal & Co Ltd à l'Île Maurice (développement et maintenance). Ces transferts sont encadrés par des garanties appropriées au sens des articles 44 et suivants du RGPD :

9. Combien de temps nous conservons vos données

Données	Durée de conservation
Compte utilisateur	Durée de vie du compte, puis suppression 3 ans après la dernière activité
Réservations et échanges liés	3 ans après la prestation, puis suppression
Pièces comptables et factures	10 ans (obligation légale)
Crédit solidaire	Crédit valable 2 ans ; historique rattaché aux données de réservation (3 ans)
Avis publiés	Durée de vie du compte, puis 1 an après sa suppression
Conversations Tiki Bot	2 ans
Prospection prestataires	3 ans après le dernier contact sans réponse positive
Newsletter	Jusqu'à la désinscription, puis 3 ans maximum
Cookies	13 mois maximum (durées détaillées dans le bandeau cookies)
Données de connexion et logs techniques	12 mois

À l'issue de ces durées, les données sont supprimées ou anonymisées de façon irréversible.

10. Vos droits

Vous disposez des droits suivants sur vos données : accès, rectification, effacement, limitation du traitement, opposition (notamment à la prospection, à tout moment et sans motif), portabilité, retrait de votre consentement à tout moment (sans remettre en cause les traitements déjà effectués), et définition de directives post-mortem relatives au sort de vos données.

Pour exercer vos droits : info@fenuaholidays.com, en précisant l'objet de votre demande. Une preuve d'identité pourra vous être demandée en cas de doute raisonnable. Nous vous répondons dans un délai d'un mois, prolongeable de deux mois pour les demandes complexes.

Si vous estimez que vos droits ne sont pas respectés, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la CNIL (www.cnil.fr — 3 place de Fontenoy, TSA 80715, 75334 Paris Cedex 07).

11. Sécurité

Fenua Holidays met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles adaptées : chiffrement des communications (HTTPS), chiffrement des mots de passe, paiement intégralement délégué à la solution sécurisée de la Banque de Tahiti, cloisonnement des accès, journalisation, et engagement de confidentialité de nos prestataires techniques.

En cas de violation de données susceptible d'engendrer un risque pour vos droits et libertés, Fenua Holidays notifie la CNIL dans les 72 heures et, en cas de risque élevé, vous en informe directement.

12. Cookies et traceurs

Lors de votre première visite, un bandeau vous permet d'accepter, de refuser ou de paramétrer les cookies par catégorie :

- Cookies essentiels : nécessaires au fonctionnement de la Plateforme (session, panier de réservation, sécurité) — exemptés de consentement ;
- Cookies de mesure d'audience :
- Cookies marketing :

Vous pouvez modifier vos choix à tout moment via le lien « Gérer les cookies » en pied de page. Durée de validité de votre choix : 6 mois. Durée de vie maximale des cookies : 13 mois.

13. Mineurs

La réservation sur la Plateforme est réservée aux personnes majeures disposant de la capacité juridique de contracter. Les données de participants mineurs à un séjour ou une activité ne sont collectées que sous la responsabilité de l'adulte qui effectue la réservation, et uniquement dans la mesure nécessaire à la prestation.

14. Modifications de la présente politique

Nous pouvons faire évoluer cette politique pour refléter les évolutions de la Plateforme ou de la réglementation. Toute modification substantielle vous sera notifiée par email ou par un avertissement visible sur la Plateforme, avec la date de mise à jour. La version en vigueur est celle publiée sur fenuaholidays.com.

15. Contact

Pour toute question relative à cette politique ou à vos données personnelles :

- SASU Fenua Holidays — BP 42199 — 98713 Papeete, Tahiti, Polynésie française
- Email : info@fenuaholidays.com