

JR TRAVEL GLOBAL

Politique de confidentialité et avis de protection des données personnelles

Dernière mise à jour : juin 2026 | Numéro d'enregistrement ICO : ZC173154 | jrtravel.co | concierge@jrtravel.co

1. Qui nous sommes et ce qui guide cette politique

JR Travel Global est un service de planification et de coordination de voyages sur mesure. Nous aidons nos clients à organiser leurs voyages, notamment les hôtels, les vols, les transferts, les croisières, les itinéraires et les services de voyage connexes.

Lorsque des clients voyagent pour des raisons de soins de santé, de bien-être ou de bilans de santé préventifs, nous pouvons les aider à rechercher des hôpitaux, cliniques, prestataires de bien-être ou établissements de soins appropriés, et à coordonner la logistique du voyage autour de ces projets. Sur demande du client, nous pouvons également aider à la coordination des demandes de soins de santé ou de rendez-vous en communiquant avec l'hôpital, la clinique ou le prestataire de soins concerné.

JR Travel Global n'est pas un hôpital, une clinique, un prestataire de soins de santé, un assureur, un conseiller médical ou un prestataire de services cliniques. Nous ne fournissons pas de conseils médicaux, de diagnostic, de traitement, d'interprétation clinique, ni de recommandations sur la pertinence d'un test médical, d'un traitement ou d'un prestataire de soins pour vous. Toutes les décisions de soins de santé, confirmations de rendez-vous, conseils médicaux, traitements, aptitude aux tests et interprétation des résultats restent exclusivement entre le client et le prestataire de soins de santé agréé qu'il a choisi.

La présente politique de confidentialité est guidée par les cadres de protection des données suivants, le cas échéant :

- Le Règlement général sur la protection des données du Royaume-Uni (UK GDPR)
- La Loi sur la protection des données du Royaume-Uni de 2018
- Les orientations et attentes de l'Information Commissioner's Office (ICO) du Royaume-Uni
- La Loi malaisienne sur la protection des données personnelles de 2010 (Malaysia PDPA)

Aux fins des lois applicables en matière de protection des données, JR Travel Global est responsable de décider comment et pourquoi vos données personnelles sont traitées lorsque vous nous contactez, soumettez une demande, demandez un devis ou utilisez nos services de planification et de coordination de voyages.

Lorsque la loi britannique sur la protection des données s'applique, la présente politique de confidentialité explique comment nous collectons, utilisons, stockons, partageons et protégeons les données personnelles conformément au UK GDPR, à la Loi sur la protection des données de 2018 et aux orientations de l'ICO.

Lorsque la loi malaisienne sur la protection des données s'applique, la présente politique de confidentialité sert également d'avis de protection des données personnelles au titre de la Malaysia PDPA.

JR Travel Global est enregistré auprès de l'Information Commissioner's Office du Royaume-Uni. Nom de l'organisation : JR Travel Global. Numéro de référence d'enregistrement ICO : ZC173154.

2. Quelles données personnelles nous collectons

Lorsque vous nous contactez, soumettez une demande, demandez un devis ou utilisez nos services, nous pouvons collecter et traiter les types de données personnelles suivants :

- Nom complet
- Adresse e-mail

- Numéro de téléphone ou coordonnées de messagerie, le cas échéant
- Pays de résidence
- Nationalité ou informations relatives au passeport, si nécessaire pour la coordination du voyage
- Dates de voyage, destinations, préférences, budget et exigences de l'itinéraire
- Préférences en matière d'hôtel, de compagnie aérienne, de croisière, de transfert, de circuit ou autres préférences de voyage
- Informations sur les autres voyageurs inclus dans votre demande ou réservation
- Informations de paiement et de facturation, le cas échéant
- Enregistrements des communications entre vous et JR Travel Global
- Références de réservation des fournisseurs, le cas échéant
- Préférences générales relatives au tourisme médical, au tourisme de bien-être, au choix d'hôpital, au choix de clinique ou aux bilans de santé préventifs, lorsque vous les fournissez volontairement

Nous ne collectons pas systématiquement de dossiers médicaux sensibles, de diagnostics, d'antécédents cliniques, de résultats de tests ou de rapports médicaux.

Cependant, dans des circonstances limitées et uniquement lorsque vous fournissez une autorisation écrite explicite, nous pouvons recevoir, stocker ou transmettre des documents ou informations à caractère médical en votre nom. Cela peut inclure des rapports médicaux, des pièces d'identité, des formulaires de rendez-vous ou des informations demandées par un hôpital, une clinique, un assureur ou un fournisseur de voyage. Nous n'utiliserons ces informations qu'aux fins spécifiques que vous avez autorisées.

La détention, réception ou transmission d'informations à caractère médical par JR Travel Global ne constitue pas un conseil médical, des soins médicaux, un diagnostic, un traitement ou une prestation de services cliniques.

3. Comment nous collectons vos données personnelles

Nous pouvons collecter vos données personnelles lorsque :

- Vous nous contactez par e-mail, formulaire de site web, téléphone, WhatsApp, réseaux sociaux ou plateforme de messagerie
- Vous demandez un devis, un itinéraire, une réservation ou une consultation
- Vous fournissez des informations pour nous permettre de coordonner les services de voyage
- Vous nous demandez de contacter ou de coordonner avec un hôtel, une compagnie aérienne, un prestataire de croisière, un hôpital, une clinique, un prestataire de transfert, un assureur, un voyageur ou un autre fournisseur
- Vous effectuez un paiement ou demandez une facture
- Vous communiquez avec nous avant, pendant ou après votre voyage
- Un tiers nous contacte en votre nom avec votre autorisation

Vous êtes responsable de vous assurer que toute donnée personnelle que vous fournissez concernant un autre voyageur, un membre de la famille, un accompagnateur ou un tiers est partagée en toute connaissance de cause par les personnes concernées et, si nécessaire, avec leur consentement.

4. Comment nous utilisons vos données personnelles

Nous pouvons utiliser vos données personnelles aux fins suivantes :

- Pour répondre à votre demande
- Pour fournir des services de planification et de coordination de voyages
- Pour préparer des devis, itinéraires, propositions ou recommandations

- Pour aider à l'organisation d'hôtels, de vols, de croisières, de transferts, de circuits, d'assurances voyage ou d'autres arrangements liés aux voyages
- Pour aider à la coordination des demandes auprès d'hôpitaux, cliniques, prestataires de bien-être ou bilans de santé préventifs, lorsque vous le demandez
- Pour communiquer avec les fournisseurs en votre nom
- Pour aider à coordonner la logistique du voyage autour des rendez-vous médicaux, de bien-être ou de dépistage
- Pour vous envoyer des informations pertinentes sur votre voyage ou votre demande
- Pour gérer les paiements, factures, remboursements ou dossiers de réservation
- Pour tenir des registres commerciaux
- Pour respecter les obligations légales, comptables, fiscales, réglementaires ou d'assurance
- Pour protéger nos droits légaux et nos intérêts commerciaux
- Pour améliorer nos services et l'expérience client
- Pour envoyer des communications marketing uniquement lorsque nous disposons d'une base légale ou lorsque vous avez donné votre consentement

Nous ne vendrons, louerons ni n'échangerons vos données personnelles à des tiers à des fins de marketing.

5. Base légale du traitement des données personnelles

Exécution du contrat

Nous traitons les données personnelles lorsque cela est nécessaire pour fournir les services de planification de voyages, de coordination, de devis ou de réservation que vous avez demandés.

Intérêts légitimes

Nous pouvons traiter les données personnelles lorsque cela est nécessaire pour nos intérêts commerciaux légitimes, tels que répondre aux demandes, gérer les relations clients, communiquer avec les fournisseurs, tenir des registres commerciaux, améliorer nos services et protéger nos droits légaux.

Consentement

Nous nous appuyons sur le consentement lorsque la loi l'exige, notamment pour certaines communications marketing ou lorsque vous fournissez une autorisation écrite explicite pour que nous recevions, conservions ou transmettions des documents médicaux ou des informations sensibles en votre nom.

Obligation légale

Nous pouvons traiter les données personnelles lorsque la loi nous l'impose, notamment à des fins comptables, fiscales, réglementaires, d'assurance, de prévention de la fraude ou de conformité juridique.

Données personnelles de catégorie spéciale ou sensibles

Lorsque nous traitons des données personnelles liées à la santé, à la médecine ou d'autres données personnelles sensibles, nous ne le ferons que si vous avez fourni une autorisation écrite explicite, si cela est nécessaire pour le service que vous avez demandé, ou si une autre base légale ou exception légale s'applique.

Lorsque la Malaysia PDPA s'applique, nous traitons les données personnelles conformément aux principes applicables en vertu de la Loi malaisienne sur la protection des données personnelles de 2010.

6. Avec qui nous partageons vos données

Nous pouvons partager des données personnelles pertinentes avec des tiers lorsque cela est nécessaire pour fournir les services que vous demandez. Ceux-ci peuvent inclure :

- Hôtels, complexes hôteliers, résidences de services et prestataires d'hébergement
- Compagnies aériennes, prestataires de réservations de vols et services aéroportuaires

- Compagnies de croisière et partenaires de réservations de croisières
- Prestataires de transferts, de chauffeurs, de location de voitures, de train, de ferry ou de transport
- Voyagistes, sociétés de gestion de destination, restaurants, attractions ou prestataires d'activités
- Hôpitaux, cliniques, prestataires de bien-être, centres de bilan de santé ou établissements de soins, lorsque vous demandez une coordination de voyage liée aux soins de santé
- Prestataires d'assurance voyage, le cas échéant
- Processeurs de paiement, banques, comptables ou prestataires de facturation
- Prestataires de services technologiques, de sites web, d'e-mails, d'hébergement, de stockage en nuage ou de gestion de la clientèle
- Conseillers professionnels, assureurs, conseillers juridiques, auditeurs ou régulateurs, si nécessaire
- Autorités gouvernementales, autorités d'immigration, forces de l'ordre, tribunaux ou régulateurs, lorsque la loi l'exige

Nous ne partageons que les données personnelles raisonnablement nécessaires à la finalité concernée. Nous ne sommes pas responsables des pratiques en matière de confidentialité des fournisseurs tiers indépendants, mais nous prenons des mesures raisonnables pour travailler avec des prestataires réputés dans la mesure du possible.

7. Transferts internationaux de données

JR Travel Global opère avec le soutien de la Malaisie et du Royaume-Uni. Selon la nature de votre demande ou réservation, vos données personnelles peuvent être consultées, traitées ou transférées entre le Royaume-Uni, la Malaisie et d'autres pays où se trouvent nos fournisseurs de voyages.

Lorsque des données personnelles sont transférées du Royaume-Uni vers la Malaisie ou un autre pays hors du Royaume-Uni, nous nous appuyons sur un mécanisme de transfert approprié lorsque la loi applicable l'exige.

En soumettant une demande, en fournissant des informations ou en sollicitant nos services, vous reconnaissez que vos données personnelles peuvent être transférées à l'international aux fins décrites dans la présente politique de confidentialité.

8. Informations sur les voyages médicaux, de santé et de bien-être

JR Travel Global peut aider les clients qui planifient des voyages liés à des bilans de santé préventifs, des services de bien-être, des visites hospitalières, des visites en clinique, des consultations spécialisées ou d'autres voyages liés aux soins de santé. Notre rôle se limite à la planification de voyages, au soutien à la recherche, à la communication avec les fournisseurs et à l'assistance à la coordination.

Nous ne :

- Fournissons pas de conseils médicaux
- Recommandons pas et ne décidons pas quel test médical, traitement, hôpital, clinique, médecin ou prestataire de soins de santé est cliniquement adapté à votre situation
- Interprétons pas les rapports médicaux ou les résultats de tests
- Diagnostiquons pas d'affections médicales
- Fournissons pas de traitement
- Garantissons pas la disponibilité des rendez-vous, les résultats des traitements, les tarifs ou l'adéquation
- Assumons pas la responsabilité des décisions cliniques prises par les prestataires de soins de santé
- Remplaçons pas les conseils d'un professionnel de santé agréé

Vous devez toujours consulter un professionnel de santé agréé avant de prendre des décisions concernant des tests médicaux, des traitements, des dépistages, des procédures ou des voyages médicaux.

9. Informations de paiement

Lorsqu'un paiement est requis, les informations de paiement peuvent être traitées par des prestataires de paiement tiers, des banques ou des plateformes financières. JR Travel Global ne stocke pas intentionnellement les détails complets des cartes de paiement, sauf si cela est nécessaire et licite. Nous vous recommandons de consulter la politique de confidentialité de tout prestataire de paiement utilisé pour effectuer une transaction.

10. Communications marketing

Nous n'utiliserons pas vos données personnelles à des fins de marketing direct à moins d'avoir une base légale pour le faire. Lorsque le consentement est requis, nous n'enversons des communications marketing que si vous avez choisi de les recevoir ou avez autrement donné votre consentement. Vous pouvez vous désabonner ou retirer votre consentement à tout moment en nous contactant à concierge@jrtravel.co ou en utilisant la méthode de désabonnement fournie dans la communication.

Nous ne vendrons pas vos données à des tiers à des fins de marketing.

11. Cookies et données du site web

Notre site web, jrtravel.co, peut utiliser des cookies ou des technologies similaires pour améliorer votre expérience de navigation, comprendre l'utilisation du site web et améliorer nos services. Vous pouvez contrôler ou désactiver les cookies via les paramètres de votre navigateur. La désactivation de certains cookies peut affecter les fonctionnalités ou les performances du site web.

12. Liens vers des tiers

Notre site web, nos e-mails, messages ou itinéraires peuvent contenir des liens vers des sites web tiers, notamment des hôtels, compagnies aériennes, hôpitaux, cliniques, prestataires de paiement, fournisseurs de voyages, assureurs ou autres prestataires de services. Nous ne sommes pas responsables des pratiques en matière de confidentialité, du contenu, de l'exactitude, de la sécurité ou des conditions des sites web tiers.

13. Durée de conservation de vos données

Nous conservons les données personnelles uniquement aussi longtemps que nécessaire aux fins pour lesquelles elles ont été collectées, ou selon les exigences légales, comptables, fiscales, réglementaires, d'assurance ou de résolution des litiges. Nos durées de conservation générales sont :

- Données de demande sans réservation effectuée : jusqu'à 12 mois
- Dossiers de réservation, clients, factures et transactions : jusqu'à 6 ans
- Enregistrements des communications avec les fournisseurs : aussi longtemps que raisonnablement nécessaire pour gérer la réservation ou la demande
- Enregistrements de consentement marketing : jusqu'au retrait de votre consentement ou jusqu'à ce que l'enregistrement ne soit plus nécessaire
- Documents à caractère médical fournis avec autorisation explicite : uniquement aussi longtemps que nécessaire aux fins de coordination spécifiques, sauf si une période plus longue est requise par la loi

Après la période de conservation applicable, les données personnelles seront supprimées de manière sécurisée, anonymisées ou archivées selon les cas.

14. Comment nous protégeons vos données

Nous prenons des mesures techniques et organisationnelles raisonnables pour protéger les données personnelles contre l'accès non autorisé, la perte, l'utilisation abusive, la modification, la divulgation ou la destruction. Ces mesures peuvent inclure :

- Stockage sécurisé des informations clients
- Accès limité aux données personnelles selon le principe du besoin d'en connaître
- Protection par mot de passe et contrôles d'accès aux comptes
- Utilisation de canaux de communication sécurisés dans la mesure du possible
- Traitement soigneux des documents médicaux ou sensibles
- Procédures internes pour gérer les données personnelles de manière sécurisée

Aucune méthode de transmission par Internet ou de stockage électronique n'est totalement sécurisée. Vous devriez éviter d'envoyer des informations hautement sensibles sauf si nécessaire et devriez nous contacter si vous avez des préoccupations concernant la manière de transmettre des informations en toute sécurité.

15. Vos droits

Selon votre lieu de résidence et les lois de protection des données applicables, vous pouvez disposer de droits concernant vos données personnelles. Ceux-ci peuvent inclure :

- Le droit de demander l'accès aux données personnelles que nous détenons vous concernant
- Le droit de demander la rectification des données personnelles inexacts ou incomplètes
- Le droit de demander la suppression de vos données personnelles dans certaines circonstances
- Le droit de demander la limitation du traitement
- Le droit de vous opposer à certaines activités de traitement
- Le droit de retirer votre consentement lorsque le traitement est fondé sur le consentement
- Le droit de demander la portabilité des données, le cas échéant
- Le droit de poser des questions ou de déposer une réclamation concernant la manière dont vos données personnelles sont traitées

Lorsque la Malaysia PDPA s'applique, vous pouvez également avoir le droit d'accéder à vos données personnelles et de les corriger, sous réserve des exigences et exceptions légales applicables.

Pour exercer vos droits, veuillez nous contacter à : concierger@jrtravel.co. Nous pouvons avoir besoin de vérifier votre identité avant de répondre. Nous répondrons dans le délai requis par la loi applicable.

16. Exactitude des données personnelles

Vous êtes responsable de vous assurer que les données personnelles que vous nous fournissez sont exactes, complètes et à jour. Veuillez nous informer dès que possible si vos données personnelles changent. Nous ne sommes pas responsables des problèmes causés par des informations inexacts, incomplètes, obsolètes ou trompeuses qui nous sont fournies.

17. Données concernant d'autres voyageurs

Si vous fournissez des données personnelles concernant une autre personne, telle qu'un membre de la famille, un compagnon de voyage, un employé, un client ou une personne à charge, vous confirmez que :

- Vous avez l'autorité ou le consentement pour nous fournir ses données personnelles
- Vous l'avez informé(e) que ses données personnelles seront partagées avec JR Travel Global
- Vous l'avez orienté(e) vers la présente politique de confidentialité le cas échéant

- Les informations que vous fournissez sont exactes et à jour

Pour les mineurs ou les personnes à charge, les données personnelles ne doivent être fournies que par un parent, un tuteur ou une personne disposant de l'autorité appropriée.

18. Réclamations

Si vous avez des préoccupations concernant la manière dont nous traitons vos données personnelles, veuillez d'abord nous contacter afin que nous puissions tenter de résoudre le problème.

Si la loi britannique sur la protection des données s'applique et que vous n'êtes pas satisfait(e) de notre réponse, vous pouvez avoir le droit de déposer une réclamation auprès de l'Information Commissioner's Office (ICO) du Royaume-Uni à ico.org.uk ou en appelant le 0303 123 1113.

Si la loi malaisienne sur la protection des données s'applique, vous pouvez également avoir le droit de contacter le Département de protection des données personnelles de Malaisie.

19. Mises à jour de cette politique de confidentialité

Nous pouvons mettre à jour la présente politique de confidentialité de temps à autre pour refléter les changements apportés à nos services, à nos opérations commerciales, à nos obligations légales ou à nos pratiques en matière de protection des données. Toute version mise à jour sera publiée sur notre site web avec une date de « dernière mise à jour » révisée. Nous vous encourageons à consulter régulièrement la présente politique de confidentialité.

20. Nous contacter

Si vous avez des questions concernant la présente politique de confidentialité, souhaitez exercer vos droits en matière de données ou avez des préoccupations concernant la manière dont vos données personnelles sont traitées, veuillez nous contacter :

JR Travel Global

Site web : jrtravel.co

E-mail : concierge@jrtravel.co