

Politique de confidentialité

Dernière mise à jour : octobre 2026

Cités Immersives accorde une grande importance à la protection de vos données personnelles et s'engage à les traiter de manière transparente et sécurisée, conformément à la législation applicable en matière de protection des données, notamment le **Règlement général sur la protection des données (RGPD)** et, le cas échéant au Royaume-Uni, le **UK GDPR** ainsi que la législation britannique relative à la protection des données.

1. Qui sommes-nous ?

Selon le service, le site internet ou l'expérience concernée, vos données personnelles peuvent être traitées par :

Cités Immersives Holding SAS, société par actions simplifiée

34 rue Greneta

75002 Paris

France

et

Cités Immersives UK LIMITED

Numéro d'entreprise : 17219224

Société enregistrée en Angleterre et au Pays de Galles

Siège social : Menzies LLP,

4th Floor, 95 Gresham Street, London, EC2V 7AB

Royaume-Uni

Dans le cadre d'**Alice Immersive Wonderland** à Londres, Cités Immersives UK participe à l'exploitation et à la commercialisation de l'expérience. Cités Immersives Holding peut également traiter certaines données personnelles, notamment dans le cadre de la gestion de la relation client, des outils CRM et des communications marketing du groupe Cités Immersives.

Pour toute question concernant vos données personnelles, vous pouvez nous contacter à l'adresse suivante : contact@cites-immersives.fr.

2. Quelles données personnelles pouvons-nous collecter ?

Selon la manière dont vous interagissez avec Cités Immersives, nous pouvons collecter :

- vos nom et prénom ;
- votre adresse e-mail ;
- votre numéro de téléphone, lorsque vous le renseignez ;
- les informations relatives à vos réservations, achats ou demandes ;
- vos préférences et votre consentement en matière de communications marketing ;

- les informations transmises via nos formulaires de contact ou dans le cadre de demandes concernant les groupes, les établissements scolaires, les événements ou les privatisations ;
- certaines informations techniques relatives à votre utilisation de nos sites internet et de nos communications numériques, notamment par le biais de cookies et de technologies similaires, lorsque la législation applicable l'autorise.

Lorsque vous effectuez une réservation via une plateforme de billetterie ou un autre partenaire, certaines informations nécessaires à la gestion de votre réservation ou à l'envoi des communications que vous avez accepté de recevoir peuvent nous être transmises par ce partenaire.

3. Pourquoi utilisons-nous vos données personnelles ?

Nous pouvons utiliser vos données personnelles afin de :

- gérer vos demandes et vos échanges avec nos équipes ;
- gérer les réservations et la relation client ;
- gérer les demandes relatives aux groupes, aux établissements scolaires, aux événements professionnels et aux privatisations ;
- assurer le fonctionnement, la sécurité et l'amélioration de nos services ;
- réaliser des analyses statistiques et mesurer la performance de nos activités ;
- lorsque vous y avez consenti, vous envoyer des actualités, informations sur nos événements, mises à jour, offres et communications marketing relatives à Cités Immersives et à ses expériences, notamment Alice Immersive Wonderland.

4. Quelles sont les bases légales de nos traitements ?

Selon le traitement concerné, nous pouvons nous appuyer sur :

- **l'exécution d'un contrat ou de mesures précontractuelles**, notamment pour traiter les réservations et certaines demandes ;
- **votre consentement**, notamment pour les communications marketing lorsqu'un consentement est requis ;
- **nos intérêts légitimes**, notamment pour assurer le fonctionnement, la sécurité et l'amélioration de nos services ainsi que pour réaliser certaines analyses, dès lors que ces intérêts ne prévalent pas sur vos droits et libertés ;
- **le respect de nos obligations légales**, lorsque cela est nécessaire.

Lorsque le traitement repose sur votre consentement, vous pouvez retirer celui-ci à tout moment.

5. Communications marketing

Lorsque vous choisissez de recevoir nos communications marketing, Cités Immersives UK et Cités Immersives Holding peuvent utiliser vos coordonnées afin de vous transmettre des informations concernant leurs actualités, expériences, événements et offres.

Dans le cadre d’Alice Immersive Wonderland, votre consentement peut notamment être recueilli lors de votre inscription ou de votre réservation auprès de notre partenaire de billetterie.

Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment en utilisant le lien de désinscription figurant dans nos e-mails ou en nous contactant à l’adresse contact@cites-immersives.fr.

Le retrait de votre consentement n’affecte pas la licéité des traitements effectués avant ce retrait.

6. Avec qui partageons-nous vos données personnelles ?

Lorsque cela est nécessaire, vos données personnelles peuvent être accessibles à :

- Cités Immersives Holding et Cités Immersives UK ;
- certains membres autorisés de nos équipes et nos prestataires de services ;
- nos prestataires techniques et CRM ;
- nos prestataires de billetterie et les partenaires impliqués dans la gestion de votre réservation ;
- nos prestataires d’hébergement, d’analyse, de communication et de marketing ;
- les autorités publiques ou tout autre organisme lorsque leur communication est exigée par la loi.

Nos partenaires ne peuvent accéder aux données personnelles que dans la mesure nécessaire à l’exécution de leurs services respectifs et conformément aux exigences applicables en matière de protection des données.

7. Outils et partenaires

Nous pouvons utiliser des solutions tierces pour assurer des services de billetterie, de gestion de la relation client, de communication et d’analyse.

Il peut notamment s’agir de plateformes de billetterie telles que **Fever** et de solutions de gestion de la relation client et d’e-mail marketing telles que **Brevo**.

Ces prestataires peuvent traiter certaines données personnelles pour notre compte, conformément à leurs obligations contractuelles et à la législation applicable en matière de protection des données.

8. Transferts internationaux

Certaines données personnelles peuvent être traitées ou accessibles depuis des pays situés en dehors de l’Espace économique européen ou du Royaume-Uni, notamment lorsque nous faisons appel à des prestataires internationaux.

Lorsque de tels transferts ont lieu, nous veillons à ce qu'ils reposent sur un mécanisme reconnu par la législation applicable en matière de protection des données et, lorsque cela est nécessaire, sur des garanties appropriées destinées à assurer un niveau de protection adéquat de vos données personnelles.

9. Combien de temps conservons-nous vos données personnelles ?

Nous conservons les données personnelles uniquement pendant la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles ont été collectées ainsi qu'au respect de nos obligations légales.

Les données personnelles utilisées pour les communications marketing sont conservées jusqu'au retrait de votre consentement à la suite de votre dernière interaction avec Cités Immersives, sous réserve des exigences légales applicables.

Les informations relatives aux transactions et aux réservations peuvent être conservées pendant les durées nécessaires au respect de nos obligations comptables, fiscales et légales.

10. Vos droits

Selon la législation applicable et votre situation, vous pouvez disposer des droits suivants :

- le droit d'accéder à vos données personnelles ;
- le droit de rectifier des données personnelles inexactes ;
- le droit de demander l'effacement de vos données ;
- le droit de demander la limitation du traitement ;
- le droit de vous opposer à certains traitements ;
- le droit à la portabilité de vos données, lorsque celui-ci est applicable ;
- le droit de retirer votre consentement à tout moment lorsque le traitement repose sur celui-ci.

Pour exercer vos droits, vous pouvez nous contacter à l'adresse contact@cites-immersives.fr.

Nous pouvons, lorsque cela est nécessaire, vous demander certaines informations afin de vérifier votre identité.

Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente, notamment la **Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL)** en France ou l'**Information Commissioner's Office (ICO)** au Royaume-Uni.

11. Cookies

Nos sites internet peuvent utiliser des cookies et des technologies similaires nécessaires à leur fonctionnement ainsi que, sous réserve de votre consentement lorsque celui-ci est requis, des cookies utilisés notamment à des fins d'analyse, de personnalisation et de marketing.

Vous pouvez gérer vos préférences à l'aide de l'outil de gestion des cookies disponible sur le site internet concerné.

12. Modifications de la présente Politique de confidentialité

Nous pouvons mettre à jour la présente Politique de confidentialité afin de tenir compte de l'évolution de nos activités, de nos services ou de la législation applicable.

La version la plus récente sera toujours celle publiée sur notre site internet.