

# **Politique de protection des données personnelles**

## **Hôtel Clément**

### **1 – Introduction**

La présente politique de protection des données à caractère personnel (la « Politique ») décrit les règles suivies au sein de l'Hôtel Clément. Elle s'impose à tout collaborateur de notre société amené à traiter ce type de données ainsi qu'à toute personne physique ou morale externe intervenant pour notre compte.

Cette Politique est conforme aux exigences établies par la commission nationale de l'informatique et des libertés (la CNIL), dans le respect de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, telle que cette dernière a été modifiée et complétée en dernier lieu par la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 promulguée le 21 juin 2018 (la « Loi Informatique et Libertés ») et du règlement européen 2016/679 du 27 avril 2017 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (le « Règlement »).

Cette Politique fait partie intégrante de la relation contractuelle avec nos utilisateurs, clients et partenaires (cookies, contrats commerciaux ou de partenariats, etc...). Elle vous informe au sujet du mode de collecte et de traitement de vos données à caractère personnel ainsi que sur la manière de définir et de garantir les rôles et responsabilités de chacun des acteurs impliqués dans leur traitement.

### **2 – Définitions**

Dans la suite de la Politique, les termes ci-dessous auront la signification suivante :

« client(s) », « contact(s) », « utilisateurs », « partenaires » : toute personne physique ou morale en relation avec l'Hôtel Clément ;

« responsable du traitement » : toute personne physique ou morale qui détermine les finalités et les moyens des traitements de données à caractère personnel définis dans la présente Politique ;

« sous-traitant » : toute personne physique ou morale qui traite des données à caractère personnel pour le compte du responsable du traitement (il s'agit en pratique des prestataires avec lesquels nous travaillons et qui interviennent sur les données à caractère personnel qu'il traite) ;

« destinataires » : les personnes physiques ou morales qui reçoivent communication des données à caractère personnel, qui peuvent donc être aussi bien des destinataires internes que des organismes extérieurs.

### **3 – Finalité du traitement**

Vos données sont recueillies pour un usage précis et bien défini. Les finalités sont en adéquation avec les normes et réglementation. Nous n'utilisons pas d'informations personnelles à des fins incompatibles avec celles pour lesquelles elles ont été collectées, à moins que celles-ci n'aient été approuvées ultérieurement par vous. Si nous devons utiliser autrement les informations vous concernant collectées par nos soins, nous vous en informerions au moment de la collecte ou nous vous demanderons votre autorisation.

Les traitements que nous mettons en œuvre sont notamment nécessaires :

- à la fourniture de nos services (réservations, gestion de votre séjour et fourniture wifi, etc.) ;
- à l'exécution d'un contrat ou à l'exécution des mesures précontractuelles ;
- à l'amélioration de nos services et de l'expérience client et utilisateur ;
- à la gestion de la relation avec nos clients avant, pendant et après votre séjour ;
- à remplir nos obligations vis-à-vis de nos clients ;
- à la gestion de la vidéosurveillance pour votre sécurité, celle des locaux et des personnels ;
- à la sécurisation des opérations de paiement en déterminant le niveau de risque de fraude associée à chaque transaction, et à sécuriser les biens et les personnes en luttant contre les impayés ;

- à utiliser les services nécessaires pour rechercher l'identité des personnes présentes dans notre hôtel en cas d'évènements graves (catastrophes naturelles, attentats, crise sanitaire, etc.) ;
- pour réaliser nos intérêts légitimes, en particulier s'agissant de la connaissance de nos contacts, ou encore la gestion, le suivi, le contrôle et le développement de nos activités ;
- pour nous conformer à nos obligations légales.

Nous conformer à la législation applicable :

- identifier, prévenir et nous protéger contre les cas de fraude et toutes autres infractions, prétentions et responsabilités ;
- respecter nos obligations légales et nos politiques ;
- constater, exercer ou défendre des droits en justice ;
- assurer nos activités d'audit, d'inspection et de communication ;
- surveiller et signaler les problèmes de non-conformité ;
- plus généralement, répondre à nos obligations légales et assurer la défense de nos intérêts en cas de litige ou d'action en justice.

À condition que vous nous y autorisiez lorsque la législation applicable l'impose, nous pouvons par ailleurs utiliser les données personnelles que nous collectons pour les finalités suivantes :

- vous envoyer des courriers électroniques ou des messages texte (SMS) au sujet de nos produits et services ainsi que des jeux, concours, offres, promotions ou événements qui, selon nous, sont susceptibles de vous intéresser ;
- vous envoyer des courriers électroniques ou des messages texte (SMS) au sujet des produits et services de nos partenaires commerciaux ;
- activer des cookies et des technologies analogues ;
- vous fournir nos services en ligne (notamment site internet, réservation en ligne).

Les finalités sont :

- fournir nos services et exécuter nos relations contractuelles ou précontractuelles
- répondre à vos demandes, honorer vos réservations et traiter les paiements relatifs à nos produits et services ;
- gérer nos programmes de fidélité ;
- communiquer avec vous au sujet de vos réservations et achats et de nos programmes de fidélité ;
- assurer la gestion de vos réclamations, de vos demandes d'informations, de vos questions ;
- vous fournir nos services dans notre hôtel ou en ligne ;
- et plus généralement répondre à toutes vos préoccupations concernant nos services et produits ;
- vous informer et améliorer nos services – Poursuivre nos intérêts commerciaux légitimes, gérer notre relation avec vous en tenant à jour une base de données qui comprend les contacts existants et potentiels, et qui nous permet de gérer de manière proactive notre programme de fidélité ;
- vous faire découvrir nos produits et services et vous faire part des jeux, offres, promotions ou événements qui, selon nous, sont susceptibles de vous intéresser ;
- vous offrir une expérience personnalisée ;
- assurer votre navigation sur notre site internet, et améliorer votre expérience utilisateur ;
- personnaliser notre site internet et nos offres commerciales selon vos affinités ;
- gérer nos activités, notamment développer de nouveaux produits et services, réaliser des études sur les consommateurs et les opérations, évaluer l'efficacité de nos activités de marketing et de publicité ;
- utiliser des technologies d'analyse et de profilage afin de personnaliser votre expérience, d'élaborer des contenus (y compris des publicités) adaptés à vos intérêts et à l'usage que vous faites de nos services en ligne ou dans notre hôtel, de gérer nos activités, de diagnostiquer d'éventuels problèmes techniques ou relatifs aux services, d'administrer nos services en ligne et sur place, d'identifier les utilisateurs de nos services en ligne, d'identifier un appareil à des fins de prévention contre la fraude, de rassembler des informations démographiques concernant nos contacts et de déterminer les habitudes d'utilisation associées à nos services ;
- garantir la sécurité de nos réseaux et systèmes.

#### 4 – Pertinence des données

La finalité définie permet de déterminer la pertinence des données que nous allons collecter. Seules les données adéquates, pertinentes et strictement nécessaires pour atteindre la finalité sont collectées et traitées. Nous veillons à mettre à jour les données tout au long des traitements afin de maintenir leur validité.

Dans le cadre des traitements de données à caractère personnel dont les finalités et bases légales ont été précisés précédemment, nous pouvons collecter et traiter notamment les catégories de données suivantes :

- des coordonnées (nom, prénom, n° de téléphone, email) ;
- des informations personnelles (date de naissance, nationalité) ;
- des informations sur vos enfants (prénom, date de naissance, âge) ;
- votre n° de carte de crédit, (à des fins de transaction et de réservation) ;
- des informations figurant sur un titre d'identité (carte d'identité, passeport ou permis de conduire) ;
- votre n° de membre du programme de fidélisation partenaire et des informations relatives à vos activités dans le cadre du programme de fidélité ;
- vos dates d'arrivée et de départ ;
- vos préférences et centres d'intérêts (par exemple chambre fumeur ou non, étage préféré, type de literie, type de presse écrite lue, sports, intérêts culturels, préférences alimentaires et de boissons, etc.) ;
- vos questions/commentaires, durant ou suite à un séjour ;
- des informations techniques et de localisations générées dans le cadre de l'utilisation de notre site ;
- toute autre donnée personnelle que vous nous communiquez.

Nous pouvons également collecter des données personnelles complémentaires vous concernant directement lors des événements que nous organisons, dans les conditions et pour des usages qui vous sont spécialement notifiés à cette occasion.

Vous pouvez refuser de nous communiquer vos données à caractère personnel. Cependant, certaines données sont obligatoires pour répondre à votre demande, accéder au service demandé ou pour répondre à des obligations légales ou réglementaires. En l'absence de communication de ces informations, votre demande ne pourra pas être examinée ou son analyse sera retardée.

Lorsqu'un mot de passe ou un code de validation est obligatoire, il reste totalement inconnu sauf du contact qu'il concerne.

Nous n'effectuons pas de traitement de données à caractère personnel qui révèlent l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques ou encore l'appartenance syndicale, ni de traitement de données génétiques, de données biométriques aux fins d'identifier une personne physique de manière unique, de données concernant la santé, la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle d'une personne physique. Néanmoins, à l'occasion des échanges avec vous, si vous nous communiquez de telles informations et en particulier des données relatives à votre santé, alors une procédure particulière sera suivie afin de recueillir votre consentement exprès à une telle collecte.

Dans le cas où vous nous communiqueriez les données personnelles d'une tierce personne, vous devez préalablement l'informer de votre démarche et vous assurez que vous disposez des autorisations et de son accord pour le faire.

**Données personnelles des mineurs.** Nous nous engageons tout particulièrement à protéger la vie privée des enfants qui accèderaient à nos services. La collecte d'informations sur des personnes de moins de 16 ans est limitée à leurs seuls nom, nationalité et date de naissance, qui ne peuvent nous être fournis que par un adulte. Nous vous remercions de vous assurer que vos enfants ne nous transmettent aucune donnée personnelle sans votre autorisation (notamment via Internet).

Dans le cas où un parent ou un tuteur ayant l'autorité parentale apprendrait que son enfant nous a fourni des données personnelles sans son consentement, nous l'invitons à nous contacter. Nous prendrons les mesures nécessaires pour supprimer ces informations de notre base de données conformément aux exigences légales applicables.

Nous recommandons vivement aux parents et tuteurs ayant l'autorité parentale de régulièrement contrôler et surveiller les activités en ligne de leurs enfants.

**Les données personnelles déclaratives.** Nous pouvons collecter directement des données personnelles auprès de vous notamment lorsque :

- vous vous connectez sur notre site internet ;
- vous effectuez une réservation ;
- vous vous enregistrez (check-in et check-out) ou bénéficiez de prestations pendant votre séjour (repas, consommations et tout autre service) ;
- vous réglez votre séjour et/ou prestations ;
- vous réservez par l'intermédiaire de tiers (agences de voyage en ligne ou non et autres) ;
- vous interagissez de toute autre manière avec nous y compris sur les réseaux sociaux ;
- vous vous abonnez à nos lettres d'information (newsletter) ;
- vous utilisez notre programme de fidélité ;
- vous rédigez un avis ou un commentaire sur notre site, sur des réseaux sociaux tiers ou vous contribuez à des enquêtes de satisfaction ;
- vous nous contactez par l'intermédiaire de différents canaux dont notamment les formulaires de contact, par courrier électronique, par voie postale ou par téléphone ;
- vous nous contactez via nos réseaux sociaux ou via des réseaux sociaux tiers ;
- vous participez à un jeu ou un concours, à un tirage au sort, des enquêtes de satisfaction, des sondages ;
- vous communiquez avec nous de toute autre manière.

Ces données sont collectées notamment par le biais de nos formulaires et de nos questionnaires, sous format papier ou électronique.

**Les données personnelles de fonctionnement.** Les opérations réalisées lorsque nous vous fournissons des services génèrent et produisent des données vous concernant. Il en est de même lors de l'utilisation de notre site internet. Ces données issues du fonctionnement de nos produits et services font l'objet d'un traitement.

**Les données personnelles provenant de moyens automatisés.** Nous pouvons être amenés à nous servir de technologies automatisées pour collecter des données à partir de votre ordinateur ou de votre appareil mobile (téléphone ou tablette) lorsque vous fréquentez notre établissement et que vous utilisez nos services en ligne ou sur place au sein de notre hôtel. Ces technologies automatisées comprennent notamment les cookies, les objets locaux partagés ou encore les balises Web.

Nous sommes ainsi susceptibles de collecter les données suivantes :

- votre adresse IP (Internet Protocol) ;
- les dates et heures auxquelles vous accédez à nos services en ligne ou sur place ;
- les noms et adresses URL des fichiers consultés à l'aide de nos services en ligne ;
- le type de système d'exploitation et de navigateur de l'ordinateur ou du téléphone mobile utilisé ;
- le type d'appareil mobile utilisé et ses paramètres ;
- l'identifiant de l'appareil unique ou l'identifiant d'équipement mobile associé à votre téléphone mobile

**Minimisation de la collecte de données.** Nous ne collectons vos données personnelles que lorsque cela est strictement nécessaire et légal. Nous nous engageons à ne collecter que le minimum d'informations personnelles nécessaires aux fins couvertes par cette Politique.

Dans l'hypothèse où nous aurions besoin d'utiliser vos données personnelles à des fins non couvertes par la présente Politique, un consentement supplémentaire vous sera demandé. Un tel consentement n'est pas

obligatoire mais sera parfois nécessaire pour que nous puissions être en mesure de répondre à vos besoins/demandes.

## **5 – Conservation limitée des données**

La durée de conservation des données n'excède pas la durée nécessaire aux finalités que nous vous exposons et nous vous informons de la durée pendant laquelle nous conserverons vos données.

Nous faisons en sorte que les données personnelles vous concernant ne soient conservées sous une forme permettant l'identification des personnes concernées que pendant une durée nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées.

D'une manière générale, vos données personnelles sont conservées pendant toute la durée de votre relation avec nous, augmentée d'une durée de trois (3) ans à l'issue de la fin de nos relations. Elles font ensuite l'objet d'un archivage afin de répondre à nos obligations légales ou à des fins probatoires, ou sont anonymisées à des fins d'études et statistiques. Nous conservons toutefois certaines données lorsqu'une telle conservation est prévue par la loi, ou lorsque cette conservation est nécessaire pour nous permettre de gérer les litiges et contestations.

Dans certains cas, nous pouvons conserver certaines données personnelles vous concernant par obligation légale, ou s'il subsiste un problème, par exemple, une réclamation ou un litige non résolu. Dans ce cas, les données nécessaires à la résolution du problème, de la réclamation ou du litige seront conservées tant qu'il sera en cours, dans la limite toutefois des règles applicables en matière de prescription.

D'autres données peuvent être conservées après avoir fait l'objet d'un traitement destiné à empêcher leur réattribution à une personne identifiée à des fins d'études et statistiques.

## **6 – Accès restreint aux données**

Seuls les destinataires dûment habilités peuvent accéder, dans le cadre d'une politique de gestion des accès, aux informations nécessaires à leurs missions. Des règles d'accès et de confidentialité strictes sont applicables aux données personnelles traitées. Les droits d'accès sont accordés en adéquation avec la fonction de l'utilisateur et sont mis à jour en cas d'évolution ou de changement de fonction.

**Les destinataires de vos données.** Les données à caractère personnel que nous collectons, de même que celles qui sont recueillies ultérieurement, nous sont destinées en notre qualité de responsable du traitement, sauf lorsque nous intervenons en tant qu'intermédiaire pour vous proposer des produits ou services accessoires à nos offres.

Nous ne vendons aucune de vos données personnelles et les partageons uniquement selon les modalités stipulées dans la présente Politique ou si la loi nous l'impose. Nous nous interdisons de louer, distribuer ou vendre vos informations à caractère personnel à des tiers, sauf si vous nous y avez autorisés au préalable.

Nous nous assurons que vos données ne soient accessibles qu'aux destinataires internes ou externes autorisés visés ci-après.

Nous sommes également susceptibles de partager vos données avec des prestataires qui nous fournissent des services tels qu'honorer des réservations et commandes, assurer des services de publicité (notamment dans le cadre d'un programme de fidélité), de traitement de données et autres services liés aux technologies de l'information, gérer des promotions, des jeux-concours, des tombolas et des loteries, réaliser des études et des analyses, offrir une expérience personnalisée à nos contacts ... Nous interdisons à nos prestataires d'utiliser ou de partager ces informations à des fins autres que celle de fournir des services pour notre compte.

Enfin, nous sommes en droit d'utiliser ou de partager des données personnelles aux autorités locales en tant que de besoin à l'effet de respecter un(e) quelconque loi, règlement ou exigence juridique, de protéger nos services en ligne et sur place, d'initier une procédure judiciaire ou de défendre un droit en justice, de protéger les droits, les intérêts et la sécurité de notre organisation, de nos collaborateurs ou du grand public, ou dans le cadre d'une enquête sur un cas de fraude ou sur toute autre infraction ou violation de nos politiques.

Pour des raisons stratégiques ou d'autres motifs d'ordre professionnel, nous pouvons décider de céder ou de transférer une partie ou la totalité de nos activités. Dans le cadre d'une telle cession ou d'un tel transfert, nous sommes susceptibles de transmettre les informations que nous avons collectées et conservées (y compris les données personnelles) à toute personne ou entité impliquée dans l'opération en question. En cas de fusion, acquisition, cession ou de transfert d'une partie ou de la totalité de nos activités, vos données pourront faire l'objet d'une communication aux personnes ou entités concernées.

## **7 – Transferts de vos données**

Nous ne transférons pas vos données en dehors de l'Union européenne, sauf dans les situations où cela est nécessaire pour répondre à votre demande ou vous fournir les services demandés.

## **8 – Traitements de profilage**

Nous pourrions avoir recours à des techniques de profilage à des fins de marketing pour personnaliser et adapter à vos besoins nos offres de produits et services et établir des modèles de profil marketing.

Vous pouvez vous opposer à tout moment aux traitements des données à caractère personnel vous concernant réalisés à des fins de prospection commerciale dans les conditions définies au paragraphe Exercice de vos droits relativement à vos données personnelles ci-dessous.

## **9 – Sécurité de vos données**

Des mesures techniques et organisationnelles appropriées sont mises en œuvre pour que les données soient traitées de façon à garantir leur protection contre la perte, la destruction ou les dégâts d'origine accidentelle qui pourraient porter atteinte à leur confidentialité ou à leur intégrité.

Lorsque nous avons recours à un prestataire, nous ne lui communiquons des données à caractère personnel qu'après avoir obtenu de ce dernier un engagement et des garanties sur sa capacité à répondre à ces exigences de sécurité et de confidentialité. Nous concluons avec nos sous-traitants, dans le respect de nos obligations légales et réglementaires, des contrats définissant précisément les conditions et modalités de traitement des données personnelles par ces derniers.

De même, nous effectuons des audits de nos propres services ainsi que de ceux de nos prestataires, et ce afin de vérifier l'application des règles en matière de sécurité des données.

En cas de violation de données à caractère personnel, nous nous engageons à le notifier à la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) dans les conditions prescrites par le Règlement. Si ladite violation fait porter un risque élevé pour nos contacts et que les données n'ont pas été protégées, nous en aviserons les contacts concernés, et nous leur communiquerons les informations et recommandations nécessaires.

## **10 – Exercice de vos droits relativement à vos données personnelles**

Nous sommes particulièrement soucieux du respect des droits qui vous sont accordés dans le cadre des traitements de données que nous mettons en œuvre, pour vous garantir des traitements équitables et

transparents compte tenu des circonstances particulières et du contexte dans lesquels vos données personnelles sont traitées.

A ce titre, vous avez la confirmation que vos données personnelles sont ou ne sont pas traitées, et lorsqu'elles le sont, vous disposez du droit de demander une copie de vos données et des informations vous concernant.

**Droit à la rectification de vos données.** Vous pouvez nous demander que vos données personnelles soient, selon les cas, rectifiées, complétées si elles sont inexactes, incomplètes, équivoques, périmées.

**Droit à l'effacement de vos données.** Vous pouvez nous demander l'effacement de vos données personnelles. Il ne pourra y être fait droit que si un des motifs prévus dans la réglementation applicable est présent. Si aucun de ces motifs n'est présent, nous ne pourrions répondre favorablement à votre demande. Tel sera le cas si nous sommes tenus de conserver les données en raison d'une obligation légale ou réglementaire ou pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice.

**Droit à la limitation des traitements de données.** Vous pouvez demander la limitation du traitement de vos données personnelles dans les cas prévus par la législation et la réglementation.

**Droit de vous opposer aux traitements de données.** Vous disposez du droit de vous opposer à tout moment, pour des raisons tenant à votre situation particulière, à un traitement de vos données à caractère personnel dont la base juridique est l'intérêt légitime poursuivi par le responsable du traitement. En cas d'exercice d'un tel droit d'opposition, nous veillerons à ne plus traiter vos données à caractère personnel dans le cadre du traitement concerné sauf si nous pouvons démontrer que nous pouvons avoir des motifs légitimes et impérieux pour maintenir ce traitement. Ces motifs devront être supérieurs à vos intérêts et à vos droits et libertés, ou le traitement se justifier pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice.

Vous disposez du droit de vous opposer à la prospection commerciale ainsi qu'au profilage dans la mesure où il est lié à une telle prospection. Notamment, en matière de prospection commerciale, il est rappelé que vous pouvez vous opposer à recevoir de la prospection par voie postale, par voie électronique ou par téléphone. Dans le cas de prospection par voie de courrier électronique (courriel, SMS, MMS), nous pourrions y recourir si vous avez donné votre accord au moment de la collecte. Par suite, vous pourrez à tout moment vous y opposer en nous contactant aux coordonnées renseignées. Si vous avez accepté une prospection commerciale de la part d'un de nos partenaires, et que vous souhaitez vous y opposer, vous devez adresser votre demande directement au partenaire concerné.

Enfin, si vous avez accepté une prospection commerciale, par voie téléphonique, par une case à cocher figurant dans la documentation communiquée dans le cadre de l'utilisation de nos services, vous avez la possibilité de demander gratuitement l'inscription de votre numéro de téléphone sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique auprès de l'organisme OPPOSETEL par le biais du lien suivant :

[www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr) Néanmoins, il convient de noter que cette démarche n'interrompt pas la réception des propositions commerciales par voie électronique, si ce mode de prospection a été expressément consenti et que le consentement n'a pas été retiré auprès du responsable de traitement selon les modalités susmentionnées.

**Droit de retirer votre consentement.** Lorsque les traitements de données que nous mettons en œuvre sont fondés sur votre consentement, vous pouvez le retirer à n'importe quel moment. Nous cessons alors de traiter vos données à caractère personnel sans que les opérations antérieures pour lesquelles vous aviez consenti ne soient remises en cause.

Vous pouvez introduire une réclamation auprès de la CNIL et ce sans préjudice de tout autre recours administratif ou juridictionnel :

- Par voie postale : CNIL – Service des plaintes : 3, place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 Paris cedex 07
- Ou en ligne sur le site de la CNIL

Tous les droits énumérés ci-avant peuvent être exercés en nous contactant aux coordonnées renseignées aux Mentions Légales du Site, en joignant à votre demande la copie d'un justificatif d'identité comportant votre signature.

Il est rappelé que si les demandes d'une personne concernée sont manifestement infondées ou excessives, notamment en raison de leur caractère répétitif, nous pourrions, soit exiger le paiement de frais raisonnables qui tiennent compte des coûts administratifs supportés pour fournir les informations, procéder aux communications ou prendre les mesures demandées, soit refuser de donner suite à ces demandes.

Pour toute autre information plus générale sur la protection des données personnelles, vous pouvez consulter le site de la CNIL ([www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)).

## **11 – Loi applicable**

La Politique est régie par la loi française indépendamment des conflits de dispositions légales. Les tribunaux français sont seuls compétents pour tout conflit relatif à cette Politique.

Dans l'hypothèse où l'une des clauses de la présente Politique serait nulle du fait d'un changement de législation, de réglementation ou par une décision de justice, cela ne saurait en aucun cas affecter la validité et le respect des autres clauses de la Politique.