

Charte vie privée

La présente Charte a pour objectif d'informer précisément sur la manière dont les données réceptionnées par L'HÔTEL DE LA GARE sont utilisées, traitées. Nous allons reprendre les procédures mises en place pour protéger la vie privée, la façon dont vous pouvez intervenir à tout moment et quels contrôles sont mis en place pour assurer le strict respect de cette charte. Nous faisons notre possible pour respecter les attentes des clients quant aux produits et services que nous fournissons à nos voyageurs d'affaires comme d'agrément, en ce compris la protection de leurs données personnelles en utilisant de façon responsable les informations fournies en toute confiance.

Le responsable du traitement des informations et des Données est l'administrateur-délégué de FELICITAS.COM scrifs, Muriel GLUZA, que vous pouvez joindre par mail ([mailto:felicitaspoincom@gmail.com?subject=Protection des données personnelles](mailto:felicitaspoincom@gmail.com?subject=Protection%20des%20données%20personnelles)).

Application

La présente charte s'applique à la collecte, la gestion et l'utilisation de vos données par les entités appartenant à L'HÔTEL DE LA GARE. Nous sommes dès lors en adéquation avec le R.G.P.D.

Par principe, nous vous demandons uniquement des informations dont nous avons besoin pour répondre au mieux à vos besoins. La raison principale de la collecte de vos données personnelles est de nous permettre de vous fournir les services demandés. Les informations collectées peuvent l'être aux fins suivantes :

- suivi quant une demande d'informations ;
- validation d'une réservation ;
- répondre à l'un de nos messages (par ex. enquêtes, offres promotionnelles ou confirmations de réservation) ;
- prise en compte de vos préférences personnelles pour vous proposer des services ou recommandations correspondant à vos attentes ;
- partenariats avec des tierces parties avec votre consentement, par exemple en traitant des informations disponibles publiquement auprès de réseaux sociaux et d'autres sites Web, afin de nous aider à mieux connaître vos centres d'intérêt et mieux vous servir ;
- utilisation de nos applications sur vos appareils électroniques ;
- mise à jour de vos coordonnées, notamment votre adresse ;
- facilitation de l'envoi d'informations par e-mail à un ami, à votre demande.

Le respect de votre vie privée est une priorité pour L'HÔTEL DE LA GARE. Nous sommes conscients et attentifs à votre droit d'être informé sur la manière dont sont traitées les données et les informations susceptibles de vous identifier personnellement (« vos Données »), que vous êtes susceptibles de fournir à L'HÔTEL DE LA GARE. La présente Charte vie privée vous explique la manière dont nous utilisons vos Données ainsi que les mesures que nous prenons pour en préserver la confidentialité et la sécurité.

Nous disposons de vos données personnelles pour les raisons suivantes :

- ❖ vous envoyer des messages et communications de marketing direct en lien avec les produits et services proposés ;
- ❖ réaliser des études de marché effectuées par le moyen d'enquêtes pour améliorer notre service ;
- ❖ Nous pouvons également analyser les données personnelles que nous traitons aux fins mentionnées ci-avant pour mieux comprendre les besoins de nos clients et améliorer nos services et la façon dont nous travaillons.

1. Quelles "données" recueillons-nous ?

Nous recueillons vos coordonnées telles que votre nom, prénom, votre adresse postale, votre adresse e-mail, votre numéro de GSM, votre nationalité, votre date de naissance, votre numéro national, vos coordonnées bancaires, mais également toutes les informations relatives aux séjours : les dates d'occupation, le type de chambre, les occupants, les habitudes... Nous collectons également toutes les données nécessaires à l'établissement d'une facture relative aux prestations. Nous sauvegardons également les données obtenues par l'intermédiaire de tiers ou par le biais de contrats, formulaires de contact, données de paiement, commandes, etc. Toutes autres données communiquées par vos soins sont également collectées.

Nous pouvons en outre collecter des données vous concernant lorsque vous utilisez nos sites web, réseaux sociaux, lorsque vous nous répondez par e-mail, via les cookies, les données de navigation et d'autres technologies. Nous collectons, en plus des données mentionnées ci-dessus, les données d'entreprise comme le numéro de TVA ou numéro d'entreprise, les

coordonnées des personnes de contact de l'entité juridique (nom, fonction, numéro de téléphone...) ainsi que les données des associés et/ou partenaires de l'entreprise.

Généralement, ces données sont sollicitées par un quelconque mode et vous nous les transmettez en parfaite connaissance de cause.

Nous collectons également des données par le biais de canaux externes, dont des gestionnaires d'adresses. Nous prenons ensuite contact avec ces clients b2b potentiels. Ils ont par la suite la possibilité de vérifier, corriger ou modifier leurs données, ou de ne plus en autoriser l'utilisation.

2. Pourquoi collectons-nous ces données ?

A titre principal, vos données sont utilisées pour pouvoir traiter correctement le service proposé et de répondre au mieux aux attentes, besoins de la clientèle, cherchant systématiquement la qualité du service.

Pour atteindre cet objectif, nous avons mis en place un réseau pouvant être international, composé d'établissements, de bureaux, de centres de données, de partenaires marketing stratégiques de confiance, de prestataires de services, de centres de service clientèle et d'employés bien formés. Vos données peuvent leur être transmises.

D'autre part, nous utilisons vos données pour vous informer sur nos promotions, nos actualités, sur des actualités susceptibles de vous intéresser, pour du marketing direct ou pour créer des profils. La création de profils nous permet de vous communiquer des informations beaucoup plus ciblées et utiles.

Si vous ne souhaitez pas recevoir nos newsletters ou les informations sur nos services, vous pouvez à tout moment vous désinscrire sans devoir motiver votre décision. Il vous suffit de nous envoyer un e-mail ou de contacter notre établissement. Vous recevrez uniquement les communications électroniques de marketing direct si vous avez donné votre autorisation explicite. Vous pouvez également vous désinscrire des communications de marketing direct, à tout moment et sans frais.

Nous utilisons également vos données à des fins statistiques et dans le but d'améliorer nos produits et services. Si nous constatons qu'un de nos sites web ou une page précise enregistre une baisse de ses visiteurs, nous pouvons vérifier à quoi cela est dû. Par la suite, nous pouvons modifier et améliorer ce site web de manière à ce que nos clients accèdent plus facilement aux informations qu'ils cherchent.

3. Gestion des banques de données

Toutes les données personnelles sont gérées par L'HÔTEL DE LA GARE. Ces données peuvent être transmises entre les entités appartenant à L'HÔTEL DE LA GARE et à ses sous-traitants pour autant que cela soit utile à la réalisation de leur mission.

Au sein de L'HÔTEL DE LA GARE, seuls les responsables qui doivent avoir accès à ces données dans le cadre de leurs tâches peuvent y accéder.

Afin de pouvoir recueillir les données de nos clients, nous avons fait le choix de tenir un registre conforme au modèle produit par la Commission de la Vie Privée.

4. Durée de conservation de vos données

L'HÔTEL DE LA GARE ne conserve vos données que pendant le temps estimé raisonnable et nécessaire par rapport aux finalités poursuivies reprises précédemment.

5. Transmission à des tiers

À aucun moment, nous ne vendons ni ne louons vos données à des entreprises ou personnes ne faisant pas partie de L'HÔTEL DE LA GARE. Notre entreprise, ainsi que ses partenaires et ses sous-traitants traitent vos données comme des informations confidentielles.

Nous faisons appel occasionnellement à un intermédiaire externe. Cela implique notamment que pour certaines tâches, vos données sont temporairement transmises à des tiers si nous ne disposons pas des moyens pour procéder nous-mêmes à ces tâches. Si nous le faisons, nous veillons systématiquement à ce que vos données soient traitées de manière confidentielle et utilisées de manière sûre. Dans tous les cas, nous nous y engageons contractuellement avec ces intermédiaires.

6. Le droit d'accès, de rectification et d'opposition de vos données

Lorsque vous devenez client et/ou coopérateur de L'HÔTEL DE LA GARE, nous enregistrons certaines données. Vous disposez alors de droits en rapport avec cette collecte : un droit d'accès, de correction et de suppression de vos données.

Pour ce faire, vous devez simplement adresser une demande claire au responsable de la gestion des données de L'HÔTEL DE LA GARE, dans laquelle vous mentionnez précisément ce que vous souhaitez voir, corriger ou effacer. En fonction de votre demande, L'HÔTEL DE LA GARE se réserve le droit de solliciter que votre démarche soit signée, datée et accompagnée d'une copie du recto de votre carte d'identité. Si vous souhaitez que nous supprimions vos données, vous devez également motiver spécifiquement votre demande. Si ces conditions sont respectées, L'HÔTEL DE LA GARE procédera à votre demande dans les plus brefs délais et vous en informera, sauf à considérer que votre demande de suppression soit à l'encontre des nécessités légales (exemple : vos coordonnées relatives à la comptabilité)..

7. Modification de la Charte vie privée

L'HÔTEL DE LA GARE se réserve le droit de modifier la présente Charte afin de se conformer aux modifications, adaptations, évolutions législatives relatives à la protection des données de la vie privée. Il vous appartient de consulter régulièrement la Charte où lesdites adaptations seront datées en fin de texte.

Version actualisée du 16/04/2018.