

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE SITE INTERNET GRAND HOTEL THALASSO & SPA



GRAND HÔTEL
T H A L A S S O & S P A

Saint-Jean-de-Luz

1. Introduction

La société Luz Grand Hôtel (« nous », « nos ») propose à ses clients et prospects (« vous », « vos ») des services hôteliers, de la location de chambre, des offres spéciales, des coffrets cadeaux, des actualités, des offres restaurations, et bien plus encore.

La société Luz Grand Hôtel est responsable du traitement de vos données personnelles.

Cette Politique de protection des données à caractère personnel décrit nos pratiques et notre politique en matière de collecte, d'utilisation et de transfert de vos données personnelles.

Compte tenu de l'importance que nous donnons à votre confiance nous nous engageons à respecter votre vie privée en assurant notamment la protection de vos données personnelles au regard de la réglementation pour la protection des données à caractère personnel.

2. La collecte de vos données personnelles

Nous pouvons recueillir les données personnelles que vous nous communiquez directement dans le cadre de nos relations contractuelles et précontractuelles (inscription sur des formulaires, informations communiquées à la réception ou lors de votre réservation etc.).

Nous pouvons également recueillir vos données techniques en enregistrant votre interaction avec nos services, par exemple à l'aide de cookies sur notre site Web (tel que l'adresse IP de votre ordinateur ou appareil mobile, dates de connexion, pages vues, services réservés, etc.).

Certaines données peuvent encore nous être communiquées par d'autres personnes (sites de réservation en ligne, agences de voyage, etc.) qui nous fournissent les coordonnées et informations de réservation pour le compte d'un client, nous informons alors la personne concernée de cette collecte.

Nous pouvons également recueillir des données auprès d'entités affiliées, de partenaires commerciaux, de sous-traitants et de prestataires si leurs politiques de protection des données personnelles le permettent.

3. Les données personnelles que nous traitons

Le terme « donnée personnelle », désigne toute information recueillie permettant d'identifier une personne physique de manière directe ou indirecte, par exemple : nom, adresse électronique, date de naissance, informations de paiement, langue, détails de votre réservation etc.

Ainsi, nous traitons des données que vous pouvez nous fournir à votre sujet au sujet des personnes qui vous accompagnent comme par exemple :

- nom, prénom, numéro de téléphone, adresse électronique ;
- nationalité, date de naissance, genre ;
- prénom, âge, date de naissance des mineurs placés sous votre responsabilité ;
- le numéro de carte de paiement : pour la transaction de réservation ;
- les adresses IP et détails de connexion ;
- les dates d'arrivée et de départ ;
- vos préférences et centres d'intérêts ;
- vos questions/commentaires, durant ou suite à un séjour dans l'un de nos établissements ;
- des images et des enregistrements vidéo au moyen de systèmes de vidéosurveillance recueillis lors de la visite d'un hôtel lorsque la loi applicable le permet ;
- les coordonnées des employés de sociétés clientes et de fournisseurs et des autres personnes physiques avec lesquelles nous travaillons (p. ex., agents de voyages, organismes de gestion des réservations, planificateurs d'événements) ; et
- d'autres types d'informations que vous décidez de nous communiquer de votre plein gré.

S'agissant des données collectées sur des personnes de moins de 18 ans – nécessairement limitées à leur nom, nationalité et date de naissance –, elles ne peuvent nous être transmises que par un adulte déclarant avoir l'autorité nécessaire pour le faire. Il convient de vous assurer que vos enfants ne transmettent aucune donnée personnelle sans votre autorisation (notamment par Internet).

Nous ne recueillons pas volontairement de données sensibles, comme votre croyance religieuse ou des détails de santé, de restrictions alimentaires ou d'orientation sexuelle mais nous pouvons les traiter si vous nous les communiquez de votre plein gré et manifestez ainsi votre consentement au traitement.

4. Quand vos données personnelles sont-elles collectées ?

Les données personnelles peuvent être collectées à différentes occasions, notamment via :

- nos services d'hôtellerie :
 - réservation d'une chambre ;
 - achat de bons cadeaux ;
 - organisation d'un événement ;
 - enregistrement et règlement ;
 - consommation au bar ou au restaurant de l'hôtel durant un séjour ;
 - utilisation des services de conciergerie, de spa, réservation d'activités ;
 - demandes, réclamations et/ou litiges ;
- la participation à des programmes ou animations marketing :
 - contribution à des enquêtes de satisfaction ;
 - abonnement à des newsletters, afin de recevoir des offres et des promotions par email ;

- la transmission d'informations en provenance de tiers :
 - tours opérateurs, agences de voyage, systèmes de réservation en ligne, autres ;
- l'activité Internet :
 - connexion à notre site Web (adresse IP, cookies) ;
 - formulaires de collecte en ligne (réservation en ligne, questionnaires, réseaux sociaux).

5. Cookies et autres technologies Web

Nous collectons des données via les cookies et autres technologies similaires (balises Web). Les cookies sont des petits fichiers textes qui sont copiés automatiquement sur votre ordinateur ou votre appareil mobile lorsque vous consultez un site Web. Ces fichiers sont stockés par votre navigateur. Ces cookies contiennent des informations de base sur l'utilisation que vous faites d'Internet. Votre navigateur envoie ces cookies à notre site Web chaque fois que vous le consultez afin que votre ordinateur ou appareil mobile soit reconnu et que votre expérience de navigation soit personnalisée et améliorée.

Vous pouvez contrôler les cookies avec les paramètres de votre navigateur et d'autres outils néanmoins le refus d'installation d'un cookie peut entraîner l'impossibilité d'accéder à certains services.

Dans le cadre et dans le but de la fourniture des services Wi-Fi dans notre hôtel, nous pouvons collecter des identifiants d'appareils (tels que votre adresse IP, ou tout autre identifiant unique).

Par ailleurs, notre site Web peut comporter des liens vers des sites Web, plug-ins et applications de tiers. Si vous accédez à d'autres sites Web à partir des liens fournis sur notre site Web, les opérateurs de ces sites peuvent recueillir ou partager des informations vous concernant. Ces informations seront utilisées par ces opérateurs conformément à leur politique de confidentialité, qui peut différer de la nôtre. Nous vous invitons à lire ces politiques de confidentialité et à vous référer directement à ces tiers si vous avez des questions concernant leurs pratiques.

6. Finalités des traitements et utilisation de vos données personnelles

Nous collectons vos données personnelles de manière licite et notamment :

- lorsque vous y avez consenti spécifiquement ;
- pour l'exécution des mesures précontractuelles demandées ;
- pour l'exécution des mesures contractuelles ;
- dans notre intérêt légitime ou celui d'un tiers ;
- pour respecter nos obligations légales ;
- dans votre intérêt vital ou celui d'une autre personne (urgence médicale).

Notre intérêt légitime consiste par exemple à la fourniture d'un service de qualité supérieur et personnalisé ou à l'amélioration de nos services.

Nous collectons et traitons vos données pour des finalités déterminées, explicites et légitimes :

- remplir nos obligations vis-à-vis de nos clients ;
- exécuter et réaliser nos prestations de services (gérer la réservation des chambres, gérer le séjour à l'hôtel) ;

- améliorer nos services ;
- gérer notre relation avec nos clients avant, pendant et après votre séjour
- sécuriser, gérer et améliorer l'utilisation de notre Site Web ;
- améliorer notre connaissance client ;
- gérer nos relations avec nos partenaires et prestataires ;
- se conformer à nos obligations légales (conservation de documents comptables par exemple).

7. Les destinataires de vos données

Au sein de notre groupe seules les personnes habilitées peuvent accéder à vos données personnelles lorsque cela est nécessaire à l'exécution de leurs missions.

Certaines données peuvent être adressées à des tiers pour satisfaire aux obligations légales, réglementaires ou conventionnelles ou aux autorités légalement habilitées (préfecture de police, mairie, obligations au titre de la Lutte Contre le Blanchiment et le Financement du Terrorisme, déclaration Tracfin, etc.).

Nous pouvons également partager vos informations avec d'autres personnes, comme les autres entreprises du groupe auquel nous appartenons et les tiers énumérés ci-après :

- nos prestataires et sous-traitants proposant des services ou fonctionnalités pour notre compte, notamment les logiciels de réservation et gestion client, le traitement des paiements et la prévention de la fraude ;
- nos partenaires commerciaux avec lesquels nous pouvons conjointement proposer des produits ou services (location de voiture, réservation de restaurant, réservation de spectacles, etc.) ;
- les sites Web affiliés. Si vous êtes redirigé vers notre site Web depuis un autre site Web, nous pouvons partager vos informations d'inscription, comme par exemple votre nom, vos adresses électronique et postale, votre numéro de téléphone et vos préférences de voyage, avec ce site Web de renvoi. Nous vous recommandons de consulter les politiques de confidentialité de tout site Web qui vous redirige vers notre Site Web ;
- nous pouvons partager vos données personnelles avec les entreprises de notre groupe. Ce partage nous permet de vous proposer, conformément à vos préférences de marketing, des informations relatives à des produits et services (en matière d'hôtellerie et autre) susceptibles de vous intéresser.

8. Durée de conservation des données personnelles

Nous conservons vos données personnelles pendant la durée nécessaire aux fins pour lesquelles nous les avons recueillies, notamment la satisfaction de toute exigence légale ou comptable et de toute obligation légale de reddition des comptes.

9. Les droits qui vous sont reconnus

Conformément à la réglementation pour la protection des données vous bénéficiez des droits suivants concernant vos données personnelles :

- droit d'accès (droit de demander un accès à vos données et d'obtenir confirmation de notre part que nous effectuons un traitement de vos données) ;
- droit de rectification (droit de modifier ou compléter vos données lorsqu'elles sont inexactes ou incomplètes) ;
- droit d'effacement (droit de demander la suppression de vos données de nos traitements) ;
- droit de limitation du traitement (droit de demander la limitation des traitements concernant vos données) ;
- droit à la portabilité des données (droit de demander le transfert de vos données pour vous ou un autre responsable de traitement) ;
- droit d'opposition (droit de vous opposer à certains traitements notamment ceux à des fins de marketing) ;
- droit au recours devant la Cnil.

Vous pouvez exercer vos droits en justifiant de votre identité (ex : copie de votre pièce d'identité signée) par mail à l'adresse suivante contactrgpd@luzgrandhotel.fr ou par courrier à l'adresse postale suivante : 43, boulevard Thiers 64500 Saint Jean de Luz.

Nous vous informons que vos demandes d'exercice de droits font l'objet d'un traitement de notre part à des fins de suivi et de preuve et que nous les conservons pendant six (6) ans.

Nous vous informons que malgré l'exercice de votre droit de suppression nous serons amenés à conserver certaines de vos données à titre de preuve dans l'éventualité d'un litige ou du fait de nos obligations légales.

10. La sécurité des données personnelles

Nous accordons une importance particulière à la sécurité des données personnelles.

Nous avons mis en place des mesures techniques et organisationnelles adaptées au degré de sensibilité des données personnelles, en vue d'assurer l'intégrité et la confidentialité des données et de les protéger contre toute intrusion malveillante, toute perte, altération ou divulgation à des tiers non autorisés.

Nous effectuons régulièrement des audits afin de vérifier la bonne application opérationnelle des règles relatives à la sécurité des données.

Ainsi, nous nous engageons à prendre les mesures de sécurité physiques, techniques et organisationnelles nécessaires pour :

- protéger nos activités ;
- préserver la sécurité des données personnelles de nos clients, partenaires, internautes, fournisseurs et prestataires ;

contre tout accès, modification, déformation, divulgation, destruction ou accès non autorisés des données personnelles que nous détenons.

Néanmoins, la sécurité et la confidentialité des données personnelles reposent sur les bonnes pratiques de chacun, c'est pourquoi nous vous invitons à rester vigilant.

Conformément à nos engagements, nous choisissons nos sous-traitants et prestataires avec soin et leur imposons :

- un niveau de protection des données personnelles équivalent aux nôtres ;
- une utilisation des données personnelles ou des informations uniquement pour assurer la gestion des services qu'ils doivent fournir ;
- un respect strict de la législation et de la réglementation applicable en matière de confidentialité, de secret bancaire, et de données personnelles ;
- la mise en œuvre de toutes les mesures adéquates pour assurer la protection des données personnelles qu'ils peuvent être amenés à traiter ;
- la définition des mesures techniques, organisationnelles nécessaires pour assurer la sécurité.
- Nous nous engageons à conclure avec nos sous-traitants conformément aux obligations légales des contrats définissant précisément les conditions et modalités de traitement des données personnelles.

11. Les transferts internationaux

Vos données personnelles peuvent être transférées vers des pays situés hors de l'Espace économique européen. Lorsque nous stockons ou transférons vos données personnelles hors de l'Espace économique européen, nous prenons les précautions nécessaires afin d'assurer qu'elles sont correctement protégées (clauses contractuelles types).

12. Modifications apportées à cette politique de confidentialité

Nous pouvons être amenés à modifier, mettre à jour et/ou remplacer cette Politique de confidentialité notamment en cas d'évolution de la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel. Nous vous recommandons de consulter régulièrement la présente Politique de protection des données à caractère personnel afin de prendre connaissance de sa dernière version.

13. Moyens à disposition pour nous contacter

Pour toute question ou demande concernant la façon dont nous traitons vos données personnelles, veuillez nous contacter en envoyant un e-mail à contactrgpd@luzgrandhotel.fr ou par courrier à l'adresse suivante : 43, boulevard Thiers 64500 Saint Jean de Luz.