

Charte de protection des données personnelles /RGPD

La société nouvelle la caravelle et son site internet <https://www.lacaravelle-hotel.com> portent une attention toute particulière à la protection des données personnelles de ses clients.

Dès lors, nous nous engageons à respecter le Règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des données personnelles, ainsi que la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles

Les engagements, décrits dans la présente charte de protection des données personnelles, répondent aux valeurs et aux principes essentiels pour la société nouvelle la caravelle, son site internet <https://www.lacaravelle-hotel.com>.

La présente Charte de protection des données à caractère personnel (ci-après la « **Charte** ») décrit de quelle manière la société nouvelle la caravelle traite vos données personnelles lorsque vous utilisez notre site internet. Elle vous informe également clairement de la manière dont vos données personnelles sont collectées et utilisées lorsqu'en tant que Client vous utilisez nos services.

La présente Charte s'applique à tous les traitements de données mis en œuvre par : la société nouvelle la caravelle et son site internet <https://www.lacaravelle-hotel.com/>.

La Charte fait partie intégrante des Conditions Générales. En utilisant les services de la société nouvelle la caravelle et/ou le site internet <https://www.lacaravelle-hotel.com>, vous acceptez la collecte et l'utilisation de vos données personnelles de la manière décrite dans la présente Charte.

Cette Charte est susceptible de faire l'objet de mises à jour. Dans ce cas, nous indiquerons la date de la dernière mise à jour en bas de la présente Charte. Votre consentement sera systématiquement requis si la mise à jour de cette déclaration de confidentialité affecte de quelque manière que ce soit les droits d'utilisation de vos informations personnelles par rapport aux dispositions prévues dans la présente Charte au moment de la collecte des informations.

Sommaire

1. Quelles données font l'objet d'un traitement ?
2. Quand vos données personnelles sont-elles collectées ?
3. Qui est le responsable de la collecte et du traitement des données ?
4. Pour quelles finalités vos données personnelles sont-elles traitées ?
5. Qui sont les destinataires des données personnelles ?
6. Pendant quelle durée les données personnelles sont-elles conservées ?
7. Comment les données sont-elles sécurisées ?
8. Utilisation de cookies
9. Le transfert de données hors de l'Union Européenne
10. Quels sont vos droits et comment les exercer ?

1. Quelles données font l'objet d'un traitement ?

La société nouvelle la caravelle veille à ne collecter que des données strictement nécessaires au regard de la finalité pour laquelle elles sont traitées.

Nous sommes susceptibles de collecter et de traiter les données suivantes :

- Les données que vous transmettez directement :

Des coordonnées (par exemple nom, prénom, n° de téléphone, email, ...);

Des informations sur vos enfants (par exemple prénom, date de naissance, âge...);

Votre n° de carte de crédit, numéro de chèque (à des fins de transaction et de réservation):

Vos dates d'arrivée et de départ ;

La collecte d'informations sur des personnes de moins de 18 ans est limitée à leurs seuls noms, 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 l'hypothèse où une telle transmission aurait lieu, vous pouvez contacter le département Données Personnelles (article 10 « Quels sont

vos droits et comment les exercer ?») afin que ces informations soient supprimées.

Nous ne collectons volontairement pas d'informations sensibles, telles que concernant les origines raciales ou ethniques, les opinions politiques, croyances religieuses et philosophiques, l'appartenance à un syndicat, les détails de santé ou d'orientation sexuelle.

Les données recueillies automatiquement

Nous sommes susceptibles d'enregistrer des données d'utilisation lorsque vous accédez au site <https://www.lacaravelle-hotel.com> (ou les utilisez d'une quelconque manière).

Lors de chacune de vos visites, nous sommes susceptibles de recueillir, conformément à la législation applicable, des informations relatives aux appareils sur lesquels vous utilisez nos services ou aux réseaux depuis lesquels vous accédez à nos services, tels que notamment vos adresses IP, données de connexion, types et versions de navigateurs internet utilisés, types et versions des plugins de votre navigateur, systèmes et plateformes d'exploitation, données concernant votre parcours de navigation sur notre plateforme, notamment votre parcours sur les différentes pages URL de notre plateforme, le contenu auquel vous accédez ou que vous consultez.

Parmi les technologies utilisées pour recueillir ces informations, Nous avons notamment recours aux cookies détaillés plus précisément à l'article 8 ci-dessous.

2. Quand vos données personnelles sont-elles collectées ?

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

Activités hôtelières :

- Réservation d'une chambre ;
- Enregistrement et règlement ;
- Demandes, réclamations et/ou litiges ;

Participation à des programmes ou animations marketing :

- Contribution à des enquêtes de satisfaction ;

- Abonnement à des newsletters, afin recevoir des offres et des promotions par email ;

Transmission d'informations en provenance de tiers :

- Tours opérateurs, Agences de voyage, Systèmes de réservation ... ;

Activités Internet :

- Connexion aux sites <https://www.lacaravelle-hotel.com/> (adresse IP, cookies) ;
- Formulaire de collecte en ligne (réservation en ligne, questionnaires, pages de l'Hôtel la caravelle sur les réseaux sociaux.

3. Qui est le responsable de la collecte et du traitement des données ?

La souscription, l'accès et/ou l'utilisation de certains services impliquent la réalisation d'un traitement de données à caractère personnel.

Le responsable du traitement des données à caractère personnel des utilisateurs est la Société nouvelle la caravelle, société au capital de euros, dont le siège social est situé 7500 € immatriculée au registre du Commerce et des Sociétés d'Aix en Provence sous le numéro RCS 343 591 699 La société nouvelle la caravelle, responsable de traitement, est consciente de la confiance que vous lui accordez en lui confiant vos informations personnelles pour l'utilisation de ses services. La société nouvelle la caravelle y attache la plus grande importance quant à la confidentialité et la sécurité de celles-ci.

À ce titre, la société nouvelle la caravelle s'engage à respecter la présente Charte que vous acceptez dès lors que vous souscrivez à ses produits ou utilisez ses services.

Pour quelles finalités vos données personnelles sont-elles traitées ?

Les traitements réalisés par la société nouvelle la caravelle répondent à une finalité explicite, légitime et déterminée, qui se base sur l'exécution de nos prestations, le respect d'une obligation légale ou réglementaire, ou encore l'intérêt légitime pour la prospection commerciale.

En fonction de votre manière d'interagir avec nous, vos données personnelles seront traitées pour les finalités suivantes :

- **Fourniture des produits et services**

Nous mettons en œuvre des traitements de données à caractère personnel pour nous permettre d'assurer les services que vous avez commandés.

Le traitement de ces données est strictement nécessaire à la bonne exécution de nos services et nous permet de remplir nos obligations vis-à-vis de nos clients.

En effet, ces données nous permettent de :

- Gérer la réservation des chambres et des demandes d'hébergement ;
- Gérer votre séjour à l'hôtel, notamment :
 - Suivre vos consommations (téléphone, bar,...)
 - Assurer la gestion des accès aux chambres
 - Connaître et gérer les préférences et exigences de nos clients ;
- Gérer notre relation avec nos clients avant, pendant et après votre séjour ;
- Gérer notre programme de fidélisation ;
- Assurer la gestion interne de liste de clients ayant eu un comportement inapproprié lors de leur séjour à l'hôtel (agressions et incivilités, non-respect du contrat hôtelier, non-respect des règles de sécurité, vols, dégradations et vandalisme ou incidents de règlement).
- Améliorer nos services notamment :
 - Adapter nos produits et services afin de répondre au mieux à vos demandes ;
 - Personnaliser les offres marchandes et les messages relationnels à votre attention ;
 - Procéder à des opérations de segmentation basées sur l'historique de réservation et vos habitudes de voyage des clients en vue de l'envoi de communication ciblées.
 - Sécuriser et améliorer votre utilisation du site <https://www.lacaravelhotel.com> (notamment amélioration de la navigation, mise en œuvre de sécurité et prévention des fraudes)
- Respect des exigences légales et réglementaires

La société nouvelle la caravelle peut être tenue de collecter certaines données personnelles requises aux fins de respecter l'ensemble des obligations légales et réglementaires auxquelles elle est soumise, le cas échéant.

Notamment

Pour établir et conserver des documents légaux en conformité avec les lois et règlements applicables ;

Pour prévenir et détecter les éventuelles menaces contre la sécurité de nos clients ;

Pour prévenir de la fraude ou toute autre action illicite et se conformer à nos obligations légales.

Prospection commerciale

La société nouvelle la caravelle est susceptible de traiter vos données à des fins de prospection commerciale.

La société nouvelle la caravelle a à cœur de vous proposer des offres de produits et services toujours plus adaptées à vos envies, à travers notamment l'envoi d'emails ou de SMS.

Dans la mesure où vous nous aurez donné votre consentement préalable, nous aurons la possibilité d'utiliser vos données personnelles dans les conditions explicitées aux présentes afin de vous tenir informé des évolutions de nos produits et services et de vous proposer des offres de produits et services.

Toutefois, lors de la collecte des informations susceptibles d'être utilisées pour vous tenir informé de nos produits et services, il vous sera toujours donné la possibilité d'accepter ou de refuser que ces informations soient utilisées dans un but de prospection commerciale. En outre, chaque courrier électronique que nous envoyons contient un lien de désabonnement vous permettant de mettre fin automatiquement à ce type de communication. Si vous choisissez de vous désabonner, vous serez retiré de la liste de diffusion correspondante dans un délai technique raisonnable.

Qui sont les destinataires des données personnelles ?

La société nouvelle la caravelle est conscient de la sensibilité de vos données et les traite avec le plus grand soin. Seules les données strictement nécessaires seront communiquées pour traitement à des tiers.

La société nouvelle la caravelle ne partage vos données avec les tiers mentionnés au présent article que dans les cas suivants :

- Afin de vous fournir le meilleur service, nous pouvons partager vos données personnelles et donner un accès aux personnels autorisés de la société nouvelle la caravelle, notamment :
 - Personnel hôtelier ;
 - Personnels de réservation ;
 - Services Informatiques ;
 - Services médicaux éventuellement ;
 - Services juridiques éventuellement ;
- La société nouvelle la caravelle peut être amené à communiquer des informations aux personnes avec lesquelles il négocie, conclue ou exécute des contrats, des contrats de prestations de services conclus avec un tiers en vue de lui confier des fonctions opérationnelles importantes, ou encore lors de l'étude ou l'élaboration de tout type de contrats ou d'opérations entre les personnes morales de son groupe, dès lors que ces informations sont nécessaires aux opérations concernées. Les tiers destinataires de ces informations sont eux-mêmes soumis à une obligation de confidentialité ainsi qu'aux dispositions du Règlement Général sur la Protection des Données.
- La société nouvelle la caravelle est également susceptible de communiquer vos données personnelles à ses prestataires de services externes (par exemple sous- traitant informatique, centres d'appels internationaux, banques, émetteurs de carte de crédit, avocats externes, routeurs, imprimeurs), dont l'intervention est strictement nécessaire pour réaliser l'une des finalités précitées. La société nouvelle la caravelle s'assure que ces tiers traitent vos données de manière à garantir leur intégrité, leur confidentialité et leur sécurité.
- Aux autorités locales si cela est exigé par la loi ou dans le cadre d'une enquête conformément à la réglementation locale.
- Lorsque la société nouvelle la caravelle a l'obligation légale de le faire afin de répondre à toute réclamation à son encontre, se conformer à toute demande judiciaire, ou afin de garantir les droits, les biens et la sécurité de la société nouvelle la caravelle et/ou son site internet <https://www.lacaravelle-hotel.com> , ses membres et plus généralement tout tiers.

La société nouvelle la caravelle ne pourra être tenu responsable du contenu des sites vers lesquels renvoient des liens présents sur ses

sites, de leur niveau de sécurité ou des pratiques de confidentialité appliquées.

Vos données ne seront pas transférées à d'autres fins que celles décrites au sein de l'article 4 de la présente Charte, sauf avec votre autorisation expresse, laquelle pourra alors être retirée à tout moment.

Pendant quelle durée les données personnelles sont-elles conservées ?

En ce qui concerne les données relatives à la gestion de notre relation commerciale :

- Vos données à caractère personnel ne seront pas conservées au-delà de la durée strictement nécessaire à la gestion de notre relation commerciale ;
- Concernant d'éventuelles opérations de prospection, vos données pourront être conservées pendant un délai de trois ans à compter de la fin de la relation commerciale. Au terme de ce délai de trois ans, nous pourrions reprendre contact avec vous pour savoir si vous souhaitez continuer à recevoir des sollicitations commerciales. Vous conservez bien évidemment la possibilité de retirer votre consentement à tout moment, comme précisé à la section 10 de la présente Charte.

En ce qui concerne les données relatives à vos cartes bancaires :

- Les transactions financières relatives au paiement des achats et des frais via la plateforme, sont confiées à un prestataire de services externe de paiement qui en assure le bon déroulement et la sécurité. Ce prestataire recueille et conserve, le temps de votre inscription sur la plateforme et à tout le moins, jusqu'au moment où vous réalisez votre dernière transaction, en notre nom et pour notre compte, vos données à caractère personnel relatives à vos numéros de cartes bancaires. Nous n'avons de notre côté pas accès à ces données. En ayant coché la case expressément prévue à cet effet sur la Plateforme, vous Nous donnez votre consentement exprès pour cette conservation.
- Les données relatives au cryptogramme visuel ou CVV2, inscrit sur votre carte bancaire, ne sont pas stockées.

D'une manière générale, vos données sont conservées pour la durée nécessaire à l'accomplissement de la finalité pour laquelle elles ont été collectées telle que mentionnée dans la présente Charte. Elles seront

ensuite supprimées. Par exception, ces données pourront être archivées pour gérer les réclamations et contentieux en cours ainsi que pour répondre à nos obligations légales et/ou réglementaires et/ou encore pour répondre aux demandes des autorités autorisées à en faire la demande.

Comment les données sont-elles sécurisées ?

La société nouvelle la caravelle assure la sécurité de vos données en mettant en place une protection des données renforcée par l'utilisation de mesures techniques de sécurisation physiques et logiques afin de garantir l'intégrité de vos données, ainsi que leur traitement confidentiel et sécurisé.

Des accès logiques sont octroyés uniquement aux processus automatiques et aux collaborateurs ayant la nécessité d'accéder aux données pour les traiter.

Utilisation de cookies

Nous utilisons différents cookies sur le site pour améliorer l'interactivité du site et nos services.

- Qu'est-ce qu'un "cookie" ?

Lors de la consultation de nos sites, des cookies sont déposés sur votre ordinateur, votre mobile ou votre tablette. Un cookie est un fichier texte déposé sur votre terminal lors de la visite d'un site ou de la consultation d'une publicité. Ils ont notamment pour but de collecter des informations relatives à votre navigation sur les sites et de vous adresser des services personnalisés. Afin que nos sites soient adaptés au mieux à ses utilisateurs, nous faisons usage de cookies afin, par exemple, de vous identifier et de vous faire accéder à votre compte, de vous permettre de gérer votre panier de commande, mémoriser vos consultations, personnaliser les offres que nous vous proposons ou encore proposer de la publicité ciblée. La plupart des cookies peuvent être gérés par le navigateur internet que vous utilisez.

- Différents émetteurs de cookies

Les cookies du site <https://www.lacaravelle-hotel.com>

Il s'agit des cookies déposés par le site <https://www.lacaravelle-hotel.com> sur votre terminal pour les besoins de la navigation sur notre site, l'optimisation et la personnalisation de nos services sur le site. Ces cookies ne vous identifient pas, et, s'ils le font, sont supprimés à la fermeture de la page internet sans jamais être remontés sur un serveur.

Les cookies d'analytique

Il s'agit de cookies permettant d'obtenir des informations s'agissant de l'usage du site <https://www.lacaravelle-hotel.com> . Ces cookies sont nécessaires au bon fonctionnement du site. Ils peuvent parfois identifier l'utilisateur.

Les cookies tiers

Il s'agit des cookies déposés par des sociétés tierces (par exemple des régies publicitaires ou par des partenaires) afin de mesurer l'audience de nos sites, ou d'identifier vos centres d'intérêt au travers des produits consultés ou achetés, et personnaliser l'offre publicitaire qui vous est adressée sur notre site ou en dehors de ce dernier.

Ces fonctionnalités utilisent des cookies tiers directement déposés par ces services. Lors de votre première visite sur le site <https://www.lacaravelle-hotel.com> , un bandeau vous informe de la présence de ces cookies et vous invite à indiquer votre choix. Ils ne sont déposés que si vous les acceptez ou que vous poursuivez votre navigation sur le site en visitant une seconde page du site <https://www.lacaravelle-hotel.com> .

Vous pouvez à tout moment vous informer et paramétrer vos cookies pour les accepter ou les refuser en vous rendant sur la page Gestion des cookies présente en bas de chaque page du site. Vous pourrez indiquer votre préférence soit globalement pour le site, soit service par service.

- Accepter ou refuser les cookies

Vous disposez de différents moyens pour gérer les cookies.

Le paramétrage de votre navigateur internet

Vous pouvez à tout moment choisir d'effacer les cookies stockés sur votre ordinateur afin de supprimer définitivement les informations qu'ils

contiennent. Votre navigateur peut également être paramétré pour vous signaler les cookies qui sont déposés dans votre terminal et vous demander de les accepter ou non. Vous pouvez accepter ou refuser les cookies au cas par cas ou bien les refuser systématiquement. Toutefois, le paramétrage est susceptible de modifier vos conditions d'accès à nos services nécessitant l'utilisation de cookies.

La désactivation des cookies peut s'effectuer en suivant les indications ci-dessous grâce au paramétrage de votre navigateur internet :

- si vous utilisez le navigateur Internet Explorer
: <http://windows.microsoft.com/fr-fr/windows7/how-to-manage-cookies-in-internet-explorer-9>
- si vous utilisez le navigateur Firefox
: <https://support.mozilla.org/fr/kb/activer-desactiver-cookies>
- si vous utilisez le navigateur Safari
: https://support.apple.com/kb/PH19214?viewlocale=fr_FR&locale=fr_FR
- si vous utilisez le navigateur Google Chrome
: <https://support.google.com/chrome/answer/95647?hl=f>

Le paramétrage sur une plateforme de gestion des cookies

Vous pouvez gérer certains cookies tiers en vous rendant sur des plateformes de gestion des cookies proposées par les professionnels de la publicité.

Le transfert de données hors de l'Union Européenne

En règle générale, la société nouvelle la caravelle conserve les données à caractère personnel au sein de l'Union Européenne.

Néanmoins, dans la mesure où, par exemple, certains de nos prestataires de service seraient situés dans des pays en dehors de l'Union Européenne (« Pays Tiers »), le site <https://www.lacaravelle-hotel.com> pourraient transférer certaines des données à caractère personnel dans des Pays Tiers.

Quels sont vos droits et comment les exercer ?

Conformément au Règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des données personnelles e à la loi n° 2018-493

du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles, vous disposez :

- D'un droit d'accès : droit de recevoir une copie de vos données à caractère personnel en notre possession ;
- D'un droit à la rectification : droit de modifier les données à caractère personnel en notre possession qui vous concernent qui sont erronées ou obsolètes
- D'un droit à l'effacement ou droit à l'oubli : droit à l'effacement de vos données à caractère personnel en la possession (sauf lorsque la loi nous impose de conserver ces données ou lorsque nous avons un motif légitime de le faire)
- D'un droit d'opposition : vous pouvez opposer à tout moment pour des raisons tenant à votre situation particulière, au traitement de vos données à caractère personnel à des fins de marketing direct sauf motifs légitimes et impérieux pour le traitement qui prévalent sur les intérêts et les droits et libertés de la personne concernée, ou pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice ;
- D'un droit à la limitation : vous avez le droit de limiter les traitements effectués sur vos données à caractère personnel dans les cas suivants :
 - Si vous exercez votre droit de rectification, la limitation de traitement peut être exigé pendant la durée nous permettant d'en vérifier l'exactitude ;
 - Si vous exercez votre droit d'opposition, pendant la durée de vérification portant sur le point de savoir si les motifs légitimes que la société nouvelle la caravelle poursuit prévalent les vôtres ;
 - Lors d'un traitement illicite de vos données à caractère personnel, vous pouvez exiger une limitation de leur utilisation plutôt qu'un effacement ;
 - Pour des données à caractère personnel aux fins du traitement devant être effacées, mais qui sont encore nécessaires pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice.
- D'un droit à la portabilité : vous avez le droit de recevoir les données à caractère personnel que vous avez fournies. Celles-ci doivent être communiquées dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par la machine. Ce droit comprend également le droit de transmettre ces données à un autre responsable du traitement.

Enfin, vous disposez du droit de définir des directives relatives au sort de vos données à caractère personnel après votre mort.

Ces droits peuvent être exercés dans les conditions et les limites visées par la réglementation en vigueur. Il est précisé que l'exercice de certains de ces droits peut entraîner au cas par cas pour la société nouvelle la caravelle l'impossibilité de fournir le produit ou le service.

Vous pouvez à tout moment, sans frais et sans avoir à motiver votre demande, exercer ces droits en nous contactant à l'adresse suivante : hoteldelacaravelle@gmail.com

Il est précisé que ces droits ne peuvent s'exercer qu'en justifiant de son identité. Toute demande incomplète ne pouvant pas être traitée.

En cas de différend avec la société nouvelle la caravelle responsable du traitement, concernant le traitement des données, vous pourrez adresser votre réclamation à la société nouvelle la caravelle.

À cet effet, vous pourrez contacter le responsable du traitement de la société, vous pouvez lui écrire par courrier électronique à l'adresse suivante : hoteldelacaravelle@gmail.com

Si aucune solution satisfaisante n'est trouvée ou si le différend persiste, vous aurez la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) ou de l'autorité de contrôle de l'Etat Membre de l'Union Européenne au sein duquel vous résidez habituellement.

Contact

Pour toute question relative à la présente Charte ou pour toute demande relative à vos données à caractère personnel, vous pouvez nous contacter en nous adressant un email à l'adresse suivante : hoteldelacaravelle@gmail.com

Date d'application de la présente Charte : 01/08/2020