

## **CHARTRE DE PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

### **1. RESPONSABLE DU TRAITEMENT**

Les données à caractère personnel sont collectées par :

La SAS HOTELIERE OPERA LIEGE au capital de 2 520 000 €, dont le siège social sis 96, boulevard Haussmann - 75008 PARIS, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 752 808 113.

### **2. FINALITES DU TRAITEMENT DES DONNEES**

Le traitement des données à caractère personnel que vous nous communiquez sur le site internet, le site mobile et les applications mobiles de l'Hôtel, ou lorsque vous êtes en rapport avec l'Hôtel, peut avoir tout ou partie des finalités suivantes :

- Gérer votre réservation (facturation, réclamations, litiges, incidents durant le séjour, etc...) ;
- Gérer votre séjour à l'Hôtel (accès aux chambres, consommations au bar, services annexes, etc...) ;
- Adapter et améliorer nos services (enquêtes de satisfaction, gestion des réclamations ;
- Gérer notre relation avec nos prospects (actions de prospection, sollicitations, etc...) ;
- Gérer notre relation avec nos clients avant, pendant et après son séjour (actions de fidélisation, de sondage et de promotion, statistiques commerciales, courriel de pré-stay, profil/préférences client, lettre d'information, etc...) ;
- Organiser de jeux concours, de loteries ou toute opération promotionnelle ;
- Nous conformer à nos obligations légales (fiches de Police, etc...) ;
- Sécuriser et améliorer votre utilisation de notre site internet ;
- Gérer vos demandes de droit d'accès, de rectification et d'opposition.

### **3. DESTINATAIRES DES DONNEES**

Les données à caractère personnel que vous nous communiquez sur le site internet, le site mobile et les applications mobiles de l'Hôtel, ou lorsque vous êtes en rapport avec l'Hôtel, peuvent être transmises, dans la limite de leurs attributions respectives :

- au personnel de l'Hôtel (Service commercial, Réception, Direction, etc...)
- au personnel du Gestionnaire hôtelier (Service Commercial, Service Revenue Management et Web, Service Informatique, Service Communication, Service Opérations, Service Juridique, Service Financier, Service Développement, Service Entertainment, Service Sports, etc...)
- aux prestataires de services et partenaires habilités de l'Hôtel et du Gestionnaire de l'Hôtel (banques, sous-traitants informatiques, OTA, avocats, etc...) à qui il est demandé de mettre en place des mesures strictes de confidentialité et de protection de ces données

### **4. DONNEES CONCERNEES**

Nous collectons et traitons les données suivantes :

- Votre identité (civilité, nom, prénoms, adresse, numéros de téléphone, email, date de naissance, adresse IP, une copie d'un titre d'identité peut être conservée aux fins de preuve de l'exercice d'un droit d'accès, de rectification ou d'opposition ou pour répondre à une obligation légale) ;
- Vos données de navigation

- les données relatives à vos moyens de paiement (RIB, numéro de chèque, numéro de carte bancaire, date de fin de validité de la carte bancaire, cryptogramme visuel)
- les données relatives à la transaction réalisée
- les données relatives au suivi de la relation commerciale, celles nécessaires à la réalisation des actions de fidélisation, de prospection, d'étude, de sondage et de promotion
- les données relatives à l'organisation et au traitement des jeux concours, de loteries et de toute opération promotionnelle
- les données de géolocalisation

La collecte d'informations sur des personnes mineures ne concernera que leur nom, prénom, nationalité et date de naissance et ne pourront être transmises que par une personne Majeure capable juridiquement. En conséquence, il est de votre responsabilité de vous assurer que vos enfants ne nous transmettent aucune donnée personnelle sans votre autorisation.

## **5. DUREE DE CONSERVATION**

Les données à caractère personnel que nous collectons auprès de nos clients ne peuvent être conservées au-delà de la durée de conservation strictement nécessaire à la gestion de la relation commerciale.

Par ailleurs les données des clients utilisées à des fins de prospection commerciale sont conservées pendant un délai de trois ans à compter de la fin de la relation commerciale.

Celles relatives à un prospect non client sont conservées pendant un délai de trois ans à compter du dernier contact émanant du prospect.

## **6. RESEAUX SOCIAUX**

Si vous utilisez des fonctionnalités liées aux médias sociaux (Twitter, Facebook, Google +, LinkedIn, etc...) sur notre site internet, et compte tenu du partage de données que cela implique, les prestataires de ces médias sociaux pourront nous envoyer des informations vous concernant que vous auriez choisi de rendre public lors de votre inscription, qui dépendent de leurs politiques de confidentialité respectives. Vous pouvez modifier vos paramètres et préférences de confidentialité correspondants sur les sites internet desdits réseaux sociaux si vous souhaitez interrompre ce partage de données. Nous vous invitons à consulter les politiques de protection de la vie privée de ces réseaux sociaux afin de prendre connaissance des finalités d'utilisation, notamment publicitaires, des informations de navigation qu'ils peuvent recueillir grâce à ces boutons applicatifs.