

Mentions légales et politique de confidentialité

Information légale : Hôtel des Pyrénées

Adresse de l'hôtel : 80 rue St Roch , 16 000 Angoulême, FRANCE

N° de SIRET : 45015974400017

Contact numéro de téléphone / Adresse mail : 05 45 95 20 45 / hotel.pyrenees16@orange.fr

Site internet : <http://pyreneeshotel.fr>

Information légale de la société d'hébergement

Nom de la société d'hébergement : OVH

Adresse : 2, rue Kellermann BP 80157 59 053 ROUBAIX CEDEX 1- FRANCE

N° de TVA : FR 22424761419

Contact hotline / Adresse mail : 0 820 698 765 / <http://www.ovh.com/fr/contact>

Site internet : <http://www.ovh.com/fr>

Information légale de la société de réservation

Nom de la société : Contact Hôtel

Siège social : 32 Boulevard Victor Hugo, 10 000 TROYES

N° SIREN : 407 535 137

Contact : dpo@contact-hotel.com

1 – TYPE DE DONNÉES COLLECTÉES

- LES DONNÉES QUE VOUS RENSEIGNEZ :

Pour votre compte/adhésion

Pour utiliser notre programme de fidélité, notre programme corporate (réservé aux entreprises), votre adhésion à notre association (réservée aux hôteliers), vous devez être titulaire d'un Compte sur www.contact-hotel.com, édité par Contact Hôtel.

Contact Hôtel collecte l'ensemble des données personnelles que vous fournissez lors de la création de votre compte sur www.contact-hotel.com, à savoir vos nom, prénom, adresse postale, votre numéro de portable et votre adresse e-mail, et potentiellement votre civilité, date de naissance et votre numéro de téléphone.

Pour la réalisation de réservations

Pour effectuer des réservations ou des commandes sur notre site, vous devez nous communiquer vos informations de paiement (numéro de carte bancaire) et vos nom, prénom, pays, votre numéro de téléphone et votre adresse e-mail.

Pour contacter le support client

Lorsque vous contactez notre support client, nous sommes susceptibles de collecter :

- votre adresse e-mail si vous nous adressez un e-mail et/ou vos nom, prénom, adresse et potentiellement le téléphone et le fax si vous nous transmettez un formulaire ;
- le contenu des messages que vous nous adressez, par e-mail, par formulaire ou via notre chat support client. (Nous sommes également susceptibles de collecter des données techniques sur votre connexion internet, votre navigateur et vos appareils).

- LES DONNÉES QUE NOUS COLLECTONS AUTOMATIQUEMENT PAR VOTRE UTILISATION DE NOS SERVICES

Nous enregistrons des données d'utilisation lorsque vous accédez à notre service (ou les utilisez d'une quelconque manière). Nous utilisons des identifiants de connexion et des cookies pour améliorer l'expérience de votre navigation et pour vous proposer des publicités ciblées de nos services et de notre activité.

2 – UTILISATION DE VOS DONNÉES

Sur la base de l'exécution du contrat qui nous lie, nous utilisons vos données pour vous fournir nos services, et notamment :

- assurer la réalisation de votre réservation,
- assurer l'utilisation de notre programme de fidélité,
- répondre à vos questions au support client,
- vendre des objets sur notre boutique en ligne,
- détecter d'éventuels bugs et maintenir la stabilité de notre service.

Sur la base de notre intérêt légitime, nous utilisons vos données pour :

- faire des statistiques et analyses marketing, afin de comprendre comment vous utilisez nos services ;
- améliorer votre expérience utilisateur, notamment en vous envoyant des questionnaires et des enquêtes ;
- lutter contre la fraude ; nous sommes notamment susceptibles de traiter vos données de compte et de paiement de manière automatisée dans le cadre de vos transactions. Ce traitement pourra donner lieu à un blocage automatique de votre transaction.

Nous sommes susceptibles, avec votre consentement :

- de vous inviter à participer ponctuellement à des enquêtes en ligne ;
- vous envoyer des offres commerciales et/ou promotionnelles, émanant uniquement de Contact Hôtel.

Aucune vente de base de données à des sociétés tierces n'est faite par Contact Hôtel. Nous ne partageons pas vos données personnelles avec nos partenaires tiers sans votre consentement.

Enfin, nous sommes susceptibles de traiter vos données à des fins de preuve et dans le cadre du respect de nos obligations légales.

3 – DESTINATAIRES DES DONNÉES

Les données que nous collectons sont accessibles à nos prestataires de services, agissant en qualité de sous-traitant, qui concourent administrativement et techniquement à la réalisation des finalités visées ci-dessus (prestataire d'hébergement, prestataire de paiement, technologie publicitaire...)

Dans ce cadre, les données que nous collectons peuvent être transférées hors de l'Union européenne. Dans ce cas, nous nous assurons que ce transfert s'effectue dans le respect de la législation en matière de transfert de données à caractère personnel et notamment, qu'un niveau suffisant de protection de vos données personnelles soit garanti.

Afin de respecter nos obligations légales, vos données personnelles peuvent également être transmises aux autorités administratives et judiciaires autorisées, uniquement sur réquisition judiciaire.

4 - RESPONSABLE DE TRAITEMENT

Contact Hôtel est exclusivement responsable du traitement des données à caractère personnel de ses utilisateurs.

Contact Hôtel, immatriculée au RCS de Troyes sous le numéro SIREN 407 535 137, ayant son siège social au 32 Boulevard Victor Hugo, 10 000 Troyes, représentée par monsieur Thomas Richard, en sa qualité de Président, est responsable du traitement des données qu'elle collecte.

Contact Hôtel traite vos données aux fins d'assurer l'exécution des Services sus-mentionnés, la gestion de la relation et de la facturation avec ses clients. Elle traite également ces données dans le cadre de leur intérêt légitime à vous solliciter de nouveau pour des offres commerciales, et à poursuivre des fins statistiques et d'amélioration de son expérience utilisateur.

5 – DURÉE DE CONSERVATION

La durée de conservation de vos données personnelles varie en fonction de la finalité de leurs collectes :

- Les données client dans le cadre de la gestion des réservations sont conservées trois ans à compter de la fin de la relation commerciale.
- Les données client dans le cadre de la gestion du programme de fidélité sont conservées pendant toute la durée d'adhésion au programme de fidélité.
- Les données relatives à la gestion des partenaires et comptes entreprises (corporates) sont conservées pour une durée de cinq ans à compter de sa suppression et ce, exclusivement à des fins de preuve.
- Les données relatives à votre utilisation du service sont conservées pendant douze mois à partir de l'activité qui a généré leur collecte.
- Les documents et pièces comptables sont conservés dix ans, à titre de preuve comptable.
- Les données relatives à votre carte bancaire sont conservées par notre prestataire trente jours après le check out du client. Le cryptogramme de votre carte bancaire n'est pas stocké par nos services.
- Les données susceptibles de faire l'objet d'une réquisition judiciaire (données de connexion, identité, coordonnées de contact, données relatives aux transactions) sont conservées douze mois à compter de leur collecte.
- Les données des hôtels adhérents sont conservées pendant toute la durée de l'adhésion. Ces données sont conservées dix ans après le retrait de l'association.

6 - VOS DROITS

Conformément à la réglementation sur les données à caractère personnel, et notamment la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, modifiée par la Loi n°2002-801 du 6 août 2004 dite loi « Informatique et Libertés » et le Règlement européen sur la Protection des Données n°2016/679, dit « RGPD », vous disposez des droits suivants concernant vos données personnelles :

- Accès : il s'agit de votre droit d'obtenir la confirmation que vos données sont traitées ou non, et si oui, d'accéder à ces données.
- Rectification : il s'agit de votre droit d'obtenir, dans les meilleurs délais, que vos données inexactes soient rectifiées, et que vos données incomplètes soient complétées. Vous pouvez en outre, à tout moment, modifier les données personnelles sur l'onglet « Mes Infos » de votre espace client, ou d'écrire au Siège de Contact Hôtel pour les hôteliers adhérents.
- Suppression/Effacement : il s'agit de votre droit d'obtenir, dans les meilleurs délais, l'effacement de vos données.
- Limitation : il s'agit de votre droit d'obtenir la limitation du traitement lorsque vous vous y opposez, lorsque vous contestez l'exactitude de vos données, lorsque vous pensez que leur traitement est illicite, ou lorsque vous en avez besoin pour la constatation, l'exercice ou la défense de vos droits en justice.
- Opposition : il s'agit de votre droit de vous opposer à tout moment au traitement de vos données par Contact Hôtel, lorsque celui-ci est nécessaire aux fins des intérêts légitimes de Contact Hôtel. Vous pouvez également vous opposer au traitement fait à des fins de prospection.
- Portabilité : il s'agit de votre droit de recevoir vos données dans un format structuré, couramment utilisé, lisible par machine et interopérable, et de les transmettre à un autre responsable du traitement sans que nous y fassions obstacle.
- Vous avez le droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle.
- Vous avez le droit de donner des directives sur le sort de vos données personnelles en cas de décès.

L'exercice de vos droits auprès de Contact Hôtel doit être réalisé en contactant le Délégué à la Protection des Données de Contact Hôtel.

7 – DÉLÉGUÉ À LA PROTECTION DES DONNÉES

Contact Hôtel a désigné un délégué à la protection des données. Pour toute question relative à la présente politique de confidentialité ou pour toute demande relative à vos données personnelles, vous pouvez contacter notre délégué à la protection des données :

- Par e-mail à l'adresse : dpo@contact-hotel.com
- En utilisant ce formulaire en ligne : <https://www.contact-hotel.com/contact.htm>
- En adressant un courrier à l'adresse suivante : Contact Hôtel - le délégué à la protection des données – 32 BD Victor Hugo - 10 000 Troyes

8 - SÉCURITÉ DE VOS DONNÉES

Nous protégeons vos informations à l'aide de mesures de sécurité physiques, électroniques et administratives. Nos mesures de protection incluent notamment des pare-feu, des mesures organisationnelles (telles qu'un système d'identifiant / de mot de passe, des moyens de protection physique, etc...).

Lorsque vous transmettez des informations concernant votre carte de crédit lors de votre réservation, une technologie de chiffrement SSL (Secure Socket Layer) permet de sécuriser vos transactions. Notre partenaire en charge de la gestion des réservations est certifié PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) normes de sécurité des données applicables à l'industrie des cartes de paiement. Cette norme PCI DSS vise à réduire la fraude en ligne.