



AUBERGE DE TAVEL

HÔTEL & RESTAURANT EN PROVENCE



NOTRE POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE

Dernière modification: le 15 mai 2018

ENGAGEMENT DE L' AUBERGE DE TAVEL EN FAVEUR DE LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

Parce que nous vous considérons comme un client de marque, notre première priorité est de vous offrir des séjours et des moments d'exception dans notre hôtel.

Votre complète satisfaction et votre confiance sont essentielles pour nous.

C'est pourquoi, dans le cadre de notre engagement à répondre à vos attentes, nous avons mis en œuvre une politique de protection de votre vie privée. Cette Charte matérialise nos engagements envers vous et décrit les modalités suivant lesquelles **L' AUBERGE DE TAVEL** utilise les données personnelles vous concernant.

« 6 principes » constituent les principales règles applicables dans notre hôtel.

CONSENTEMENT

Par « donnée personnelle », nous entendons toute information collectée et enregistrée dans un format qui permet de vous identifier personnellement, soit directement (ex : nom) ou indirectement (ex : n° tél) en qualité de personne physique. Avant de nous transmettre ces informations, nous vous recommandons de prendre connaissance de la suite de ce document décrivant notre politique en matière de protection de la vie privée de nos clients.

Cette Charte de protection des données personnelles fait partie des conditions générales qui régissent nos services hôteliers. En acceptant nos conditions générales, vous acceptez expressément les dispositions de cette Charte.

6 PRINCIPES BENVENGUDO EN MATIERE DE PROTECTION DE VOS DONNEES PERSONNELLES

Les 6 principes ci-dessous sont applicables :

1. **Transparence** : lors de la collecte et du traitement de vos données personnelles, nous vous communiquerons toute information et vous informerons de la finalité et des destinataires des données.
2. **Légitimité** : nous collecterons et traiterons vos données personnelles uniquement aux fins qui sont décrites dans la présente Charte.
3. **Pertinence et exactitude** : nous ne collectons que les données personnelles nécessaires au traitement des données. Nous prendrons toutes les mesures raisonnables pour vous garantir que les données personnelles que nous conservons sont exactes et à jour.
4. **Conservation** : nous conserverons vos données personnelles pendant la période nécessaire aux fins du traitement des données conformément aux exigences prévues par la loi.
5. **Accès, rectification, opposition** : vous avez la possibilité d'accéder, de modifier, de corriger ou de supprimer vos données personnelles. Vous pouvez également vous opposer à l'utilisation de vos données personnelles notamment afin de ne pas recevoir de prospection commerciale. Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition à toute communication des informations personnelles vous concernant en vous adressant à **L' EUURL AUBERGE DE TAVEL - 77 ROUTE ROMAINE - 30126 TAVEL** ou par email à info@auberge-de-tavel.com
6. **Confidentialité et sécurité** : nous mettons en place les mesures techniques et organisationnelles raisonnables pour protéger vos données personnelles contre l'altération ou la perte accidentelle ou illicite ou l'utilisation, la divulgation ou l'accès non autorisé.

QUELLES SONT LES DONNEES PERSONNELLES COLLECTEES ?

Nous sommes amenés à divers moments à vous demander en votre qualité de client, des informations sur vous-même et/ou des membres de votre famille, comme :

- des coordonnées (par exemple nom, prénom, n° de téléphone, email, ...);
- des informations personnelles (par exemple date de naissance, nationalité, ...);
- des informations sur vos enfants (par exemple prénom, date de naissance, âge...);
- votre n° de carte de crédit, (à des fins de transaction et de réservation);
- vos dates d'arrivée et de départ;

Auberge de Tavel ***

77 route Romaine - 30126 Tavel (France)

Tél. +33(0)4 66 50 03 41

info@auberge-de-tavel.com - www.auberge-de-tavel.com



AUBERGE DE TAVEL

HÔTEL & RESTAURANT EN PROVENCE



- vos préférences et centres d'intérêts (par exemple étage préféré, type de literie, type de presse écrite lu, sports, intérêts culturels,...);
- vos questions/commentaires, durant ou suite à votre séjour.

La collecte d'informations sur des personnes de moins de 18 ans est limitée à leurs seuls nom, 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).

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.

QUAND VOS DONNEES PERSONNELLES SONT-ELLES COLLECTEES ?

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

1. Activités hôtelières :

- Réservation d'une chambre ;
- Enregistrement et règlement ;
- Consommation au bar ou au restaurant de l'hôtel durant un séjour ;
- Demandes, réclamations et/ou litiges.

2. Participation à des programmes ou animations marketing :

- Enregistrement dans les programmes de fidélisation ;
- Contribution à des enquêtes de satisfaction (par exemple, Guest Satisfaction Survey) ;
- Concours ou jeux en ligne ;
- Abonnement à des newsletters, afin recevoir des offres et des promotions par email.

3. Transmission d'informations en provenance de tiers :

- Tours opérateurs, Agences de voyage, Systèmes de réservation par GDS, autres, ... ;

4. Activités Internet :

- Connexion au site **AUBERGE DE TAVEL** (adresse IP, cookies) ;
- Formulaire de collecte en ligne (réservation en ligne, questionnaires, pages **AUBERGE DE TAVEL** sur les réseaux sociaux, dispositifs de connexion tels que Facebook Login...).

QUELLES SONT LES FINALITES ?

Nous collectons vos données personnelles dans le but de :

1. Remplir nos obligations vis-à-vis de nos clients.

2. Gérer la réservation des chambres et des demandes d'hébergement :

- Établissement et conservation des documents légaux en conformité avec les normes comptables ;

3. Gérer votre séjour à l'hôtel :

- Suivi de vos consommations (téléphone, bar, ...)

- Gestion des accès aux chambres

- 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).

[Auberge de Tavel](#) ***

77 route Romaine - 30126 Tavel (France)

Tél. +33(0)4 66 50 03 41

info@auberge-de-tavel.com - www.auberge-de-tavel.com



AUBERGE DE TAVEL

HÔTEL & RESTAURANT EN PROVENCE



4. Améliorer notre service hôtelier, notamment :

- Traiter de vos données personnelles dans notre programme marketing client, afin d'effectuer des opérations marketing, de promotion de marques et d'avoir une meilleure compréhension de vos besoins et de vos souhaits ;
- Adapter nos produits et services afin de répondre au mieux à vos demandes ;
- Personnaliser les offres marchandes et les messages relationnels à votre attention ;
- Vous informer des offres spéciales et de tout nouveau service

5. Gérer notre relation avec nos clients avant, pendant et après votre séjour :

- Gestion du programme de fidélisation ;
- Qualification de la base de données clients ;
- Opérations de segmentation basées sur l'historique de réservation et vos habitudes de voyage des clients en vue de l'envoi de communication ciblées ;
- Prévoir et anticiper les comportements futurs ;
- Établissement de statistiques et de scores commerciaux, et effectuer du reporting ;
- Fournir des données de contexte à l'outil de push d'offres lorsqu'un client visite le site internet de l'hôtel ou lorsqu'il effectue une réservation ;
- Connaître et gérer les préférences des clients fidélisés ou non ;
- Vous adresser les newsletters, promotions et offres touristiques, hôtelières ou de services, ou vous contacter par téléphone ;
- Effectuer la gestion des demandes de désabonnements aux newsletters, promotions, offres touristiques et enquêtes de satisfaction ;
- Effectuer la prise en compte du droit d'opposition ;

6. Procéder à des recoupements, analyses et combinaisons via un tiers de confiance de vos données collectées à l'occasion de la réservation ou de votre séjour, afin de déterminer vos centres d'intérêts, votre profil client et nous permettre de vous adresser des offres personnalisées.

7. Améliorer nos services notamment :

- Réalisation d'études et d'analyses des questionnaires et commentaires clients ;
- Gestion des réclamations ;
- Vous faire bénéficier des avantages de notre programme de fidélisation.

8. Sécuriser et améliorer votre utilisation de notre site web notamment :

- Amélioration de la navigation
- Mise en œuvre de la sécurité et prévention des fraudes

9. Se conformer aux législations locales (par exemple conservation de documents comptables, conservation des données de connexion au Wifi, etc.)

CONDITIONS D'ACCÈS PAR DES TIERS DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

Nous devons partager vos données personnelles avec des destinataires internes et externes, dans les conditions suivantes :

a. Au sein de l'hôtel : afin de vous fournir le meilleur service, nous pouvons partager vos données personnelles et donner un accès au personnel autorisé, notamment :

- Personnel hôtelier;
- Personnels de réservation utilisant les outils de réservation ;
- Services Informatiques;

[Auberge de Tavel](#) ***

77 route Romaine - 30126 Tavel (France)

Tél. +33(0)4 66 50 03 41

info@auberge-de-tavel.com - www.auberge-de-tavel.com



AUBERGE DE TAVEL

HÔTEL & RESTAURANT EN PROVENCE



• Partenaires commerciaux et services marketing ;

b. Avec des fournisseurs prestataires de services et partenaires (processeurs de données): vos données personnelles peuvent être transmises à un tiers dans le but de vous fournir des services et d'améliorer votre séjour, notamment :

1. Prestataires de services externes : Sous-traitant informatique, banques, émetteurs de carte de crédit, avocats externes, routeurs, imprimeurs.
2. Partenaires commerciaux

c. Autorités locales : nous pouvons aussi être amenés à transmettre vos informations aux autorités locales, si cela est exigé par la loi ou dans le cadre d'une enquête et conformément à la réglementation locale.

SECURITE DES DONNEES

L' **AUBERGE DE TAVEL** prend les mesures techniques et organisationnelles appropriées, conformément aux dispositions légales applicables, pour protéger vos données personnelles contre la destruction illicite ou accidentelle, la perte ou l'altération accidentelle, ou encore la divulgation ou l'accès non autorisé. À cette fin, nous avons mis en place des mesures techniques (telles que des pare-feux) et 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.

COOKIES ET AUTRES TRACEURS

L' **AUBERGE DE TAVEL** utilise des cookies et d'autres traceurs sur son site web et son site de réservation en ligne.

CONSERVATION DES DONNEES

Nous conservons vos données personnelles uniquement pendant la période nécessaire aux fins exposées dans la présente Charte ou conformément à ce qui est prévu par la loi applicable.

ACCES ET MODIFICATION

Vous avez le droit d'accéder à vos données personnelles et de les modifier sous réserve des dispositions légales applicables.

Vous pouvez également exercer votre droit d'opposition en écrivant à l'adresse ci-dessous.

EURL AUBERGE DE TAVEL - 77 ROUTE ROMAINE - 30126 TAVEL ou par email à info@auberge-de-tavel.com

Dans un souci de confidentialité et de protection de vos données personnelles, nous devons vous identifier afin de répondre à votre requête. Pour cela, il vous sera demandé de joindre à l'appui de votre demande, la copie d'un document officiel d'identité, tel que le permis de conduire ou le passeport.

Toutes les demandes seront traitées dans les meilleurs délais et en conformité avec la loi applicable.

MISE A JOUR

Nous pouvons modifier la présente Charte périodiquement. Par conséquent, nous vous invitons à consulter régulièrement cette Charte notamment lors d'une réservation dans notre hôtel.

QUESTIONS ET CONTACTS

Pour toutes questions concernant la politique de données personnelles, merci de prendre contact avec nous à l'adresse suivante

EURL AUBERGE DE TAVEL - 77 ROUTE ROMAINE - 30126 TAVEL ou par email à info@auberge-de-tavel.com

Crédit photos Jérôme Mondière, - Alain Denize, Syndicat des vins de Tavel