

CHARTRE DE PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES DES CLIENTS

- [Groupe Lavorel Hotels : nos engagements en faveur de la protection de la vie privée](#)
- [2. Consentement](#)
- [3. 7 principes Lavorel Hotels concernant la protection de vos données personnelles](#)
- [4. Champ d'application](#)
- [5. Quelles sont les données personnelles collectées ?](#)
- [6. Quand vos données personnelles sont-elles collectées ?](#)
- [7. Quelles sont les finalités ?](#)
- [8. Conditions d'accès par des tiers à vos données personnelles](#)
- [9. La protection de vos données personnelles lors de transferts internationaux](#)
- [10. Sécurité des données](#)
- [11. Cookies et autres traceurs](#)
- [12. Conservation des données](#)
- [13. Accès et modification](#)
- [14. Mise à jour](#)
- [15. Questions et contacts](#)

1. GROUPE LAVOREL HOTELS : NOS ENGAGEMENTS EN FAVEUR DE LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

La protection de nos clients est primordiale et nous en faisons notre priorité pour vous offrir une parfaite confiance et une satisfaction complète.

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 représente nos engagements et décrit, en toute transparence, les modalités suivant lesquelles Lavorel Hotels utilise vos données personnelles.

« **7 principes** » issus des recommandations de la CNIL, constituent les principales règles applicables dans le groupe Lavorel Hotels (Lavorel Hotels et ses établissements hôteliers et restaurants).

2. CONSENTEMENT

Les informations collectées et enregistrées dans un format qui permet de vous identifier personnellement, soit directement (ex : nom) ou indirectement (ex : n° tél) en qualité de personne physique sont qualifiées de « données personnelles ». Nous vous invitons à prendre connaissance de la suite de ce document décrivant notre politique en matière de protection de la vie privée de nos clients avant de nous transmettre ces informations.

Nos conditions générales, qui régissent nos services hôteliers et restauration, intègrent cette Charte de protection des données personnelles. En acceptant nos conditions générales, vous acceptez expressément les dispositions de cette Charte.

3. 7 PRINCIPES LAVOREL HOTELS CONCERNANT LA PROTECTION DE VOS DONNEES PERSONNELLES

Les 7 principes expliqués ci-dessous sont mis en place pour l'ensemble des entités du groupe Lavorel Hotels.

1. **Transparence** : nous vous communiquerons toute information et vous informerons de la finalité et des destinataires des données personnelles, lors de leur collecte et de leur traitement.
2. **Légitimité** : nous recueillerons et traiterons vos données personnelles uniquement aux fins qui sont présentées dans la présente Charte.

3. **Pertinence et exactitude** : Seules les données personnelles nécessaires au traitement des données seront collectées. Nous prendrons toutes les mesures raisonnables pour vous garantir que les données personnelles que nous conservons sont exactes et à jour.
4. **Conservation** : vos données personnelles seront conservées pendant la période nécessaire pour les besoins de leur traitement conformément aux exigences prévues par la loi.
5. **Accès, rectification, opposition** : vous pouvez accéder, modifier, corriger ou supprimer vos données personnelles. Les coordonnées du service à contacter figurent ci-dessous (§13) à l'article « **Accès et Modification** »
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.
7. **Partage et transferts internationaux** : nous pouvons partager vos données personnelles au sein du groupe Lavorel Hotels ou avec des tiers (tels que partenaires commerciaux et /ou prestataires de services) aux fins exposées dans la présente Charte. Nous prendrons des mesures appropriées pour garantir la sécurité du partage et du transfert.

4. CHAMP D'APPLICATION

Cette Charte s'applique :

1. À tous les traitements de données mis en œuvre dans les établissements du groupe Lavorel Hotels (Lavorel Hotels, Château de Bagnols, Suites de la Potinière, Zucca, Barum, Les Bateaux Lyonnais, Auberge de Létraz, Palace de Menthon, Le Chabichou, Grand Hôtel de Courchevel, Grand Hôtel de la Route de Senlis, Kopster Hotels, Château des Ravatys).
2. À tous les sites web de réservation Lavorel Hotels, notamment www.chateaudebagnols.com; www.suites-potiniere.com , www.lesbateauxlyonnais.com , www.letraz.fr, www.lesbateauxlyonnais.com , www.blackbasshotel-annecy.com , www.palacedementhon.com , www.chabichou-courchevel.com , www.legrandhotelcourchevel.com , www.kopsterhotel.com , www.chateaudesravatys.com , www.marriott.fr/hotel/lyon , www.zucca.fr

5. QUELLES SONT LES DONNEES PERSONNELLES COLLECTEES ?

En tant que client de Lavorel Hotels, nous sommes amenés à plusieurs moments, à vous demander 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);
- votre n° de membre d'un programme partenaire (par exemple aérien);
- vos dates d'arrivée et de départ;
- vos préférences et centres d'intérêts (par exemple chambre fumeur ou non, étage préféré, type de literie, type de presse écrite lu, sports, intérêts culturels,...);
- vos questions/commentaires, durant ou suite à un séjour dans l'un de nos établissements.

Pour les personnes de moins de 18 ans, seul un adulte peut nous fournir les données personnelles qui se limitent à leurs seuls nom, nationalité et date de naissance. Assurez-vous que vos enfants ne nous transmettent aucune donnée personnelle sans votre autorisation (notamment via Internet). Si une telle transmission aurait lieu, vous pouvez contacter le département Marketing (article « **Accès et Modification** ») afin que ces informations soient supprimées.

Nous avons fait le choix de ne pas collecter d'informations sensibles, telles que 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.

De plus, en fonction des lois locales applicables, d'autres informations pourraient être considérées comme sensibles, notamment : votre N° de carte de crédit, vos loisirs, vos activités personnelles et vos hobbies, si vous êtes fumeur ou non, etc... Nous pouvons être amenés à collecter ces informations afin de satisfaire vos demandes ou vous fournir le service adéquat, comme par exemple un régime alimentaire spécifique.

Dans ce cas, selon les lois en vigueur dans certains pays, votre accord préalable pourra vous être demandé s'agissant de la collecte d'informations sensibles.

6. 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 durant un séjour ;
 - Demandes, réclamations et/ou litiges.
2. Activités croisières :
 - Réservation d'une croisière ;
 - Enregistrement et règlement ;
 - Consommation au bar ou au restaurant durant une croisière ;
 - Demandes, réclamations et/ou litiges.
3. Participation à des programmes ou animations marketing :
 - 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.
4. Transmission d'informations en provenance de tiers :
 - Tours opérateurs, Agences de voyage, Systèmes de réservation par GDS, autres, ... ;
5. Activités Internet :
 - Connexion aux sites du groupe Lavorel Hotels (adresse IP, cookies) ;
 - Formulaire de collecte en ligne (réservation en ligne, questionnaires, pages des établissements de Lavorel Hotels sur les réseaux sociaux, dispositifs de connexion tels que Facebook Login...).
 - Vente en ligne sur www.chateaudesravatys.com

7. QUELLES SONT LES FINALITÉS ?

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 la réservation des croisières :
 - Établissement et conservation des documents légaux en conformité avec les normes comptables
4. Gérer votre séjour à l'hôtel :
 - Suivi de vos consommations (téléphone, bar, payTV, ...)
 - 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).
5. Améliorer notre service hôtelier, restauration et croisières, notamment :

- Effectuer des opérations marketing, de promotion de marques en traitant de vos données personnelles dans nos opérations marketing client, afin d'avoir de mieux connaître vos besoins et de vos souhaits ;
- Adapter nos produits et services afin de mieux répondre à vos besoins ;
- Personnaliser les offres commerciales et les messages à votre attention ;
- Vous informer des offres spéciales et de nouveaux services créés par Lavorel Hotels ou l'un de ses établissements ;
- 6. Gérer notre relation avec nos clients avant, pendant et après leur séjour :
 - Qualification de la base de données clients ;
 - Envoi de communications ciblées grâce la segmentation basées sur l'historique de réservation et habitudes de voyage des clients ;
 - Pouvoir faire des prévisions et anticiper les comportements futurs ;
 - Mettre en place des statistiques et de résultats commerciaux, et effectuer des reportings ;
 - Connaître et gérer les préférences des clients fidélisés ou non ;
 - Vous faire parvenir les newsletters, promotions et offres touristiques, hôtelières ou de services de Lavorel Hotels ou vous contacter par téléphone ;
 - Gérer les demandes de désabonnements aux newsletters, promotions, offres touristiques et enquêtes de satisfaction ;
 - Effectuer la prise en compte du droit d'opposition ;
 - Rechercher par un service téléphonique dédié les personnes présentes dans les établissements du groupe Lavorel Hotels en cas d'événements graves impactant le site concerné (catastrophes naturelles, attentats,...) ;
- 7. Procéder à des recoupements, analyses et combinaisons de vos données collectées, via un tiers de confiance, à l'occasion de la réservation ou de votre séjour, pour connaître vos centres d'intérêts, votre profil client et vous adresser des offres personnalisées.
- 8. Améliorer les services de Lavorel Hotels notamment :
 - En réalisant l'étude et l'analyse des questionnaires et commentaires clients ;
 - Gestion des réclamations ;
- 9. Sécuriser et améliorer votre utilisation des sites web de Lavorel Hotels notamment :
 - Amélioration de la navigation
 - Mise en œuvre de la sécurité et prévention des fraudes
- 10. Se conformer aux législations locales (par exemple conservation de documents comptables)

8. CONDITIONS D'ACCÈS PAR DES TIERS DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

Pour vous garantir un droit d'accès et de modification (article **« Accès et Modification »**), nous devons partager vos données personnelles avec des destinataires internes et externes, dans les conditions suivantes :

1. Au sein du groupe Lavorel Hotels : afin de vous fournir le meilleur service, nous pouvons partager vos données personnelles et donner un accès aux personnels autorisés de nos entités, notamment :
 - Personnel hôtelier et restauration ;
 - Personnels de réservation utilisant les outils de réservation ;
 - Services Informatiques ;
 - Partenaires commerciaux et services marketing ;
 - Services médicaux éventuellement ;
 - Services juridiques éventuellement ;
 - Toute personne appropriée des entités du groupe Lavorel Hotels pour certaines catégories spécifiques de données personnelles.
2. Avec des fournisseurs prestataires de services et partenaires : vos données personnelles peuvent être transmises à un tiers dans le but de vous fournir des services et d'améliorer votre séjour, notamment :
 - Prestataires de services externes : Sous- traitant informatique, banques, émetteurs de carte de crédit, avocats externes, routeurs, imprimeurs.

3. Partenaires commerciaux : Lavorel ne partagera pas d'informations vous concernant avec ses partenaires commerciaux sans accord préalable et explicite de votre part. Lavorel Hotels pourra ponctuellement vous proposer suivre les actualités de certains de ses partenaires privilégiés et vous présentera la finalité des informations qui vous seront transmises. Pour vous garantir un contrôle total de vos données personnelles, sans acceptation explicite de votre part, le groupe Lavorel Hotels s'engage à ne pas leur fournir ces données à ses partenaires commerciaux.
4. 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.

9. SECURITE DES DONNÉES

Lavorel Hotels 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. De ce fait, 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...) ont été mises en place.

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.

10. COOKIES ET AUTRES TRACEURS

Lavorel Hotels utilise des cookies et d'autres traceurs sur ses sites de réservation en ligne.

Ces cookies sont nécessaires pour faciliter la navigation sur nos sites Internet et ont vocation à :

- gérer votre authentification sur nos sites Internet et la sécurité associée, et s'assurer du bon fonctionnement du module d'authentification ;
- rendre votre expérience optimale et faciliter votre navigation sur nos sites Internet;
- garder en mémoire l'information selon laquelle vous avez vu s'afficher le bandeau d'information « cookies » et avez poursuivi votre navigation, consentant ainsi à l'insertion de traceurs sur votre terminal ;
- mettre en œuvre des mesures de sécurité (par exemple lorsqu'il vous est demandé de vous connecter à nouveau à un contenu ou à un service après un certain laps de temps, ou en vue de s'assurer du bon fonctionnement de base de nos sites Internet et de l'utilisation de leurs principales fonctionnalités techniques telles que la surveillance des performances et des erreurs de navigation, la gestion de la session utilisateur, etc.).
- adapter nos sites internet aux préférences d'affichage de votre terminal (langue, devise, résolution d'affichage, système d'exploitation utilisé, configuration et paramétrage de l'affichage des pages des sites en fonction du terminal que vous utilisez et de la localisation de celui-ci, etc.) ;
- mémoriser certaines informations que vous saisissez sur nos sites Internet en vue de faciliter et de personnaliser vos prochaines navigations (par exemple affichage de vos nom et prénom si vous disposez d'un compte utilisateur et que vous vous êtes identifié) ;
- vous permettre d'accéder plus rapidement à vos espaces personnels en mémorisant des identifiants ou des données que vous auriez antérieurement indiquées.

Des cookies de suivi d'audience sont également mis en place afin d'améliorer votre confort de navigation en nous aidant à comprendre vos interactions avec nos sites (pages les plus visitées, applications utilisées, etc.) ; ces cookies permettent de réaliser des statistiques et par exemple de tester différents affichages en vue d'améliorer l'intérêt et l'ergonomie de nos services.

11. 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.

Concernant les durées de conservation :

- Les données à caractère personnel collectées et traitées pour la prestation de nos services sont conservées pendant la durée de la relation contractuelle, puis en base active pendant 5 ans à compter de la fin du service. Cependant, ces dernières peuvent être conservées plus longtemps si les besoins de l'opération le justifient (en cas de litige en cours par exemple). En tout état de cause, lorsque cela est nécessaire, ces périodes peuvent être étendues jusqu'à la date de la prescription de la responsabilité, date à laquelle les données à caractère personnel seront pseudonymisées ;
- Les informations relatives à votre carte bancaire ne sont pas conservées au-delà de la réalisation de la transaction.
- Les informations relatives aux concours sont conservées le temps du concours et de la remise des prix ;
- Les données à caractère personnel liées à des demandes de renseignements, sans qu'un contrat s'en suive, sont conservées le temps nécessaire à la réponse, majoré d'une durée maximum de 6 mois ;
- Les données à caractère personnel traitées dans le cadre d'opérations de prospection ou de communication pour lesquelles vous avez donné votre consentement, ne seront pas conservées plus de 3 ans à compter de la date du dernier contact émanant de votre part ; ou elles seront supprimées dès manifestation de votre opposition à leur utilisation (voir la rubrique « Accès et Modification » ci-dessous).

12. ACCES ET MODIFICATION

Vos données personnelles collectées par Lavorel Hotels vous sont accessibles et sont modifiables sous réserve des dispositions légales applicables.

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

En cas de difficulté relative à l'exercice de vos droits, contactez directement le département marketing en charge des données personnelles pour le groupe Lavorel Hotels par courrier électronique à l'adresse communication@lavorelhotels.com ou en écrivant à l'adresse suivante :

Lavorel Hotels
Département Protection des Données
67 quai Charles de Gaule
69006 Lyon

Dans un souci de confidentialité et de protection de vos données personnelles, nous devons vous identifier afin de répondre à votre requête. De ce fait, il faudra joindre à votre demande la copie d'un document officiel d'identité, tel que le permis de conduire, la carte d'identité ou le passeport.

Si vos données personnelles ne sont pas exactes, complètes ou à jour, merci de communiquer les modifications au département Marketing indiqué ci-dessus.

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

Vous disposez par ailleurs, du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

Si vous souhaitez saisir la CNIL de toute demande, vous trouverez ci-dessous les coordonnées :

- Par courriel à la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) à l'adresse suivante : 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07 ;
- Par téléphone au 01 53 73 22 22 (du lundi au jeudi de 9h à 18h30 / le vendredi de 9h à 18h) ;
- Par fax au 01 53 73 22 00.

Attention ! La CNIL ne reçoit pas le public et n'assure aucun renseignement sur place.

Si vous souhaitez déposer une plainte auprès de la CNIL, vous pouvez renseigner le formulaire de dépôt de plainte en ligne disponible à l'adresse suivante : <https://www.cnil.fr/fr/plaintes>

Si vous avez une question sur vos droits informatique et libertés, vous pouvez consulter le site de la CNIL : www.cnil.fr.

13. 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 l'une de nos entités.

14. QUESTIONS ET CONTACTS

Pour toutes questions concernant la politique de données personnelles au sein du groupe Lavorel Hotels, merci de prendre contact avec le département Marketing (article « **Accès et Modification** »).