

# Politique de confidentialité concernant le site [www.hotelsantandrea.com](http://www.hotelsantandrea.com)

## 1 Introduction

Cette déclaration de politique décrit les méthodes de gestion du site Web en ce qui concerne le traitement des données personnelles des utilisateurs qui le consultent, ainsi que les pratiques de traitement des données transmises par ce site des personnes concernées au Contrôleur des Données.

Cette déclaration est faite en vertu de GDPR UE 697/2016 - le Code pour la protection des données personnelles - à ceux qui interagissent avec les services Web de la société Hotel Sant'Andrea di Abrate Teresa e C. s.a.s, qui peut être consulté par l'intermédiaire de l'adresse web [www.hotelsantandrea.com](http://www.hotelsantandrea.com), la page d'accueil du site de l'Hôtel Sant'Andrea.

La déclaration s'applique exclusivement au site Web de l'Hôtel Sant'Andrea en question et non à d'autres sites Web auxquels les utilisateurs peuvent accéder via des liens.

## LE CONTRÔLEUR DES DONNÉES

Le contrôleur du traitement des données est :

Hotel Sant'Andrea di Abrate Teresa e C. s.a.s

Loc. Sant'Andrea, 57030 Marciana (LI),

E-mail: [info@hotelsantandrea.com](mailto:info@hotelsantandrea.com)

TVA: 01257620490.

## 2 L'application de cette politique

Cette politique s'applique aux renseignements personnels concernant les invités et les autres personnes qui nous visitent et à l'utilisation de ces renseignements personnels sous quelque forme que ce soit, qu'ils soient oraux, électroniques et / ou écrits..

This Policy gives effect to our commitment to protect your persona data.

## 3 Les types d'informations personnelles que nous recueillons

Le terme « **informations personnelles** » utilisé dans la présente Politique se rapporte aux informations qui permettent de vous identifier ou qui vous identifient en tant qu'individu. Les types d'informations personnelles que nous traitons comprennent:

- vos nom, sexe, coordonnées personnelles et professionnelles, profession, date et lieu de naissance, nationalité et informations de passeport et de visa ;
- les informations concernant vos séjours, y compris la date d'arrivée et de départ, les biens et services utilisés, les demandes spéciales formulées, les observations indiquées sur vos préférences pour les services (notamment les préférences concernant les chambres et les séjours), les numéros de téléphone composés et les télécopies, SMS et messages téléphoniques reçus ;
- les données de votre carte de crédit, les renseignements sur vos méthodes de paiement;
- toutes les informations nécessaires pour honorer vos demandes spéciales;
- les informations, commentaires ou contenus que vous nous fournissez quant à vos préférences marketing ou sur nos sites Internet ou applications ainsi que ceux de tierces parties ;
- les informations recueillies lors de votre accès à notre site;
- les coordonnées et autres informations pertinentes concernant les employés attachés à un compte d'entreprise ou tout autre individu avec lequel nous traitons (par exemple, les agents de voyages) ; et
- dans certains cas limités, les informations relatives au crédit des clients.

Les informations personnelles que nous traitons sont en grande partie des informations que vous ou une personne agissant en votre nom et pour votre compte nous avez fournies en connaissance de cause. Cependant, dans d'autres cas, nous traitons des informations personnelles que nous avons pu déduire à votre sujet en nous basant sur d'autres informations que vous nous avez fournies ou durant les échanges que nous avons eus avec vous, ou sur des informations personnelles vous concernant que nous avons reçues d'une tierce partie (telles que votre tour opérateur). La présente Déclaration s'applique également aux informations personnelles vous concernant que nous avons reçues d'une tierce partie, à moins qu'elles ne soient spécifiquement régies par la déclaration de confidentialité de ladite tierce partie.

Dans certains cas, il est possible que les informations personnelles que vous nous fournissez ou que nous recueillons soient considérées, du point de vue de la protection de la vie privée, comme des informations personnelles sensibles par les lois de certains pays. Selon ces lois, les « **Informations personnelles sensibles** » sont des informations personnelles permettant de déterminer ou de deviner l'origine raciale ou ethnique d'un individu, ses opinions politiques, ses croyances religieuses ou autres croyances similaires, son adhésion à un syndicat ou à une organisation professionnelle, son état de santé ou éventuelle maladie mentale ou physique, ses traitements médicaux, ses données génétiques, sa vie sexuelle. Si nous nous basons sur votre consentement pour traiter vos informations personnelles sensibles, vous disposez du droit, à tout moment, de retirer ledit consentement.

Sauf lorsque la loi l'exige, vous n'avez aucune obligation de fournir à Hotel Sant'Andrea des Informations personnelles sensibles d'aucune sorte, et si vous choisissez de ne pas le faire, cela ne vous empêchera pas d'acheter des produits ou services auprès de Hotel Sant'Andrea.

#### **4 Comment nous utilisons vos informations personnelles**

Dans le respect des législations applicables, nous nous réservons le droit de recueillir, d'utiliser et de divulguer tout élément pertinent de vos informations personnelles afin de :

- fournir et facturer des chambres d'hôtel et d'autres biens et services ;
- vous fournir un niveau de service amélioré ou plus personnalisé, y compris des informations et services provenant d'une tierce partie (tels que des services à la clientèle supplémentaires dans les hôtels, dans des sites d'intérêt locaux et des options de transport);
- faciliter la prestation de services en votre nom;
- honorer nos obligations contractuelles envers vous, envers toute entité impliquée dans la planification de votre voyage (par exemple, des agents de voyages) et les prestataires (par exemple, les sociétés émettrices de cartes de crédit);
- assurer la sûreté et la sécurité de notre personnel, de nos clients et des autres visiteurs;
- tenir des archives générales ;
- nous conformer à des exigences légales et réglementaires ;

Lorsque nous traitons vos informations personnelles, parce que vous êtes un client ou une autre entité avec qui nous faisons affaires, nous le faisons dans la défense de nos intérêts légitimes(ainsi que cela est précisé ci-dessus) en raison des obligations juridiques auxquelles nous sommes soumis, et parce que l'information est nécessaire pour assurer le respect de nos obligations à votre égard, à l'égard de toute personne chargée d'organiser vos déplacements (par exemple agent de voyages et les commerciaux (e.g., credit card).

Hotel Sant'Andrea utilise et conserve vos informations personnelles pendant la durée nécessaire pour atteindre l'objectif en vue duquel elles sont traitées et conformément à nos obligations juridiques et réglementaires ainsi qu'aux directives sur la gestion des risques.

#### **5 Divulgarion de vos informations personnelles**

Vos informations personnelles ne seront divulguées que conformément à la législation applicable.

Les circonstances dans lesquelles de telles divulgations sont possibles (outre celles décrites dans la Section 4 ci-avant) comprennent :

### **5.1 Conditions légales**

Nous nous réservons le droit de divulguer toutes les informations personnelles dont nous disposons à votre sujet si nous sommes contraints de le faire par injonction ou si un organisme gouvernemental nous demande légalement de le faire, ou si nous déterminons qu'une telle mesure est nécessaire ou souhaitable pour nous conformer à la loi ou pour protéger ou défendre nos droits ou nos biens conformément à la législation applicable. Nous nous réservons également le droit de conserver les informations personnelles recueillies et de les traiter afin de nous conformer aux règles et réglementations en matière de comptabilité et de fiscalité et aux lois applicables en matière de conservation des données.

## **6 Les informations que nous recueillons lorsque vous vous rendez sur nos sites en ligne**

Si vous accédez à l'un des sites Web de Hotel Sant'Andrea, il est préférable que vous ayez connaissance des points suivants :

### **6.1 Vous pouvez naviguer sans révéler qui vous êtes**

Vous pouvez toujours visiter notre site Web sans avoir à vous identifier ou révéler de quelque autre façon que ce soit qui vous êtes.

### **6.2 Informations sur votre utilisation**

Lorsque vous visitez nos sites Web, nous recueillons des informations sur la façon dont vous utilisez ces sites Web. Ces informations peuvent comprendre, par exemple, l'adresse IP automatiquement attribuée à votre ordinateur chaque fois que vous naviguez sur Internet, la date et l'heure de votre visite, les pages que vous consultez et la durée passée sur chaque page, le type de navigateur Internet que vous utilisez, le système d'exploitation de votre appareil et l'adresse URL des autres sites Web que vous avez consultés avant et après notre site Web. Ces informations n'ont pas de lien avec vous en tant qu'individu à moins que vous ne créiez un profil d'utilisateur, mais il est possible que nous gardions une trace de l'appareil utilisé.

### **6.3 Cookies**

Nous utilisons la technologie des cookies sur nos sites Web afin de nous permettre d'évaluer et d'améliorer la fonctionnalité de nos sites Web. Nos cookies en eux-mêmes ne peuvent pas être utilisés pour révéler votre identité. Ils identifient votre navigateur, mais pas vous, depuis nos serveurs lorsque vous consultez nos sites Internet.

Si vous ne voulez pas accepter les cookies, vous pouvez les bloquer en configurant les paramètres de votre navigateur Internet. Cependant, si vous les bloquez, vous ne serez pas en mesure d'utiliser toutes les fonctionnalités de nos sites Web, notamment les fonctionnalités de personnalisation associées à la création d'un profil d'utilisateur. Vous trouverez de plus amples informations sur les cookies et autres technologies similaires et sur leur fonctionnement sur le site [allaboutcookies.org](http://allaboutcookies.org).

### **6.4 Liens vers d'autres sites Web**

Si vous vous rendez sur un site Web de Hyatt et que vous décidez, par exemple du d'acheter le billet de ferry, vous pourrez être dirigé(e) vers des sites Web gérés par des tierces parties avec lesquelles nous

avons conclu un contrat afin qu'elles vous fournissent ces services. This Policy, and our responsibility, is limited to our own information collection practices. La présente Déclaration, ainsi que notre responsabilité, se limitent à nos propres pratiques de recueil d'informations. Nous ne pouvons être tenus responsables de, ni ne pouvons toujours garantir, les pratiques de recueil d'informations ou les politiques de confidentialité des autres sites Web gérés par des parties tierces ou par nos prestataires de services lorsque vous soumettez des informations personnelles vous concernant directement à ces sites Web.

## **6.5 Sécurité**

Les informations personnelles que nous recueillons à votre sujet en ligne sont stockées par nous et/ou nos prestataires de services dans des bases de données protégées par une combinaison de contrôles d'accès aussi bien physiques qu'électroniques, une technologie de pare-feu et d'autres mesures de sécurité raisonnables. Néanmoins, de telles mesures de sécurité ne peuvent pas empêcher la perte, la mauvaise utilisation ou l'altération d'informations personnelles et nous ne pourrions être tenus responsables en cas de dommages ou de dettes liés à de tels incidents, dans les limites autorisées par la loi. Lorsque la loi l'exige, nous vous informerons en cas de perte, de mauvaise utilisation ou d'altération d'informations personnelles pouvant vous affecter afin que vous puissiez prendre les mesures adéquates pour préserver vos droits.

## **6.6 Enfants mineurs**

Les produits ou services vendus sur notre site Web ne peuvent pas être achetés par des enfants, et nous ne sollicitons pas les enfants ni ne recueillons d'informations personnelles les concernant, en connaissance de cause. Si vous avez moins de 18 ans (ou si vous êtes mineur[e] conformément à la juridiction depuis laquelle vous accédez à nos sites Web), vous ne pouvez utiliser nos sites Web qu'accompagné(e) d'un parent ou d'un responsable légal.

## **7 Choix**

Vous avez toujours la possibilité de choisir quelles informations personnelles vous souhaitez nous fournir ou non. Toutefois, si vous choisissez de ne pas renseigner certains détails, votre expérience client peut en être affectée (par exemple, nous ne pouvons pas prendre de réservation sans nom).

## **8 Mise à jour ou consultation de vos informations personnelles**

En Europe, aux termes de la législation sur la protection des données, vous bénéficiez de divers droits relativement aux informations personnelles vous concernant et que nous traitons.

Sauf quelques rares exceptions, vous avez le droit de consulter et de mettre à jour les informations personnelles que nous détenons vous concernant. Si vous souhaitez connaître les informations personnelles que nous conservons vous concernant, vous pouvez nous envoyer une demande écrite par lettre ou par e-mail aux adresses indiquées dans la Section 10 ci-après. Assurez-vous de bien indiquer votre nom complet, votre adresse et votre numéro de téléphone et de fournir la copie d'une pièce d'identité (par exemple, une carte d'identité ou un passeport) afin que nous puissions déterminer votre identité ainsi que les informations personnelles que nous détenons à votre sujet, ou afin de nous permettre de vous contacter pour obtenir tout complément d'information nécessaire à cette fin. Lorsque vous nous adressez plusieurs demandes à court intervalle, nous pouvons répondre à la demande suivante en faisant référence à notre réponse précédente et en identifiant seulement les éléments qui ont changé sensiblement.

Vous pouvez nous demander de rectifier, de supprimer ou de cesser de traiter les informations personnelles que nous détenons à votre sujet pour des raisons légitimes en nous envoyant une lettre ou un courriel à l'adresse indiquée dans la Section 10 ci-après. Si nous reconnaissons que ces informations

personnelles ne sont pas correctes ou que nous devons en cesser le traitement, nous effacerons ou rectifierons ces informations personnelles. Si nous ne reconnaissons pas que ces informations personnelles ne sont pas correctes, nous vous informerons que nous ne le reconnaissons pas, nous vous expliquerons notre refus et nous consignerons le fait que vous considérez que ces informations personnelles ne sont pas correctes dans le(s) fichier(s) concerné(s).

Vous pouvez également demander à exercer votre droit à la des données en envoyant une lettre un courriel aux adresses énoncées en Section 10 ci-dessous.

Enfin, vous aurez, dans certaines circonstances, la possibilité d'objecter contre le traitement des informations personnelles en arguant du caractère particulier de votre situation. Si vous souhaitez connaître les informations personnelles que nous conservons à votre sujet, vous pouvez nous envoyer une demande écrite par lettre ou par courriel aux adresses indiquées dans la Section 10 ci-dessous. Si nous estimons que votre objection est justifiée, nous cesserons de traiter vos informations personnelles..

Si vous n'êtes pas satisfait(e) de la réponse qui vous est donnée, vous pouvez porter votre réclamation à l'attention du responsable de la confidentialité (Chief Privacy Officer) en lui envoyant un courriel à l'adresse [info@hotelsantandrea.com](mailto:info@hotelsantandrea.com)

## **9 Modifications apportées à la présente Déclaration**

Tout comme notre société est en constante évolution, la présente Déclaration est également susceptible de changer. En cas de modification de la politique, nous prendrions les mesures appropriées afin de vous informer de l'amendement. Afin de vous aider, la présente Déclaration dispose d'une date d'entrée en vigueur indiquée à la fin de ce document

## **10 Demande d'accès aux informations personnelles / Questions ou réclamations**

Si vous avez des questions au sujet de la présente Politique ou au sujet du traitement de vos données tel qu'il est énoncé dans la présente Politique, si vous voulez nous faire part de préoccupations ou réclamations eu égard à l'application de la présente Politique ou si vous souhaitez soumettre une demande afin de consulter ou supprimer les informations personnelles que nous conservons à votre sujet, veuillez nous contacter par l'un des moyens suivants:

- par e-mail à [info@hotelsantandrea.com](mailto:info@hotelsantandrea.com); ou
- par courrier postal à l'adresse Hotel Sant'Andrea di Abrate Teresa e C. s.a.s, Loc. Sant'Andrea, 57030 Marciana (LI), Italia

Toutes les demandes d'accès à vos informations personnelles doivent être soumises par écrit par lettre ou e-mail. Nous pouvons répondre à votre demande par lettre, par e-mail, par téléphone ou par tout autre moyen adéquat.

Date d'entrée en vigueur : Mai 2018