

# POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ – DONNÉES PERSONNELLES –

## 1. INTRODUCTION

Dans le cadre de son activité commerciale d'exploitant de l'Hôtel Novotel Wavre, la société Wavrotel, Société anonyme, sis rue de la Wastinne 47, 1301 Wavre, immatriculée à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 0681969386 (ci-après la Société), prise en la personne de son représentant légal, est amenée à traiter des informations vous concernant. Par exemple, en remplissant un formulaire de réservation en ligne ou au desk, en faisant un achat, en contactant notre service clients, en vous inscrivant à un événement que nous organisons, en participant à un jeu concours, en naviguant sur notre site de l'hôtel ou nos applications mobiles et numériques, en cliquant sur un lien publicitaire que nous vous présentons, vous nous transmettez des informations dont certaines sont de nature à vous identifier (« données personnelles »).

En tant que franchisé du Groupe Accor pour les hôtels de la marque Novotel, nous avons accès à la base de données du Groupe Accor qui contient des informations procédant du système de réservation et des outils relatifs à la marque Novotel. Ces données peuvent être distinctes des données de l'hôtel qui sont collectées et traitées localement dans le cadre de son exploitation.

La présente Politique de confidentialité inclut et s'ajoute à la politique de confidentialité du Groupe Accor (Privacy Policy for [AccorHotels.com](https://www.accorhotels.com)). Elle vous informe de la manière dont nous recueillons et traitons vos données personnelles. Nous vous invitons à la lire attentivement.

### Important

Nous n'utilisons vos données personnelles que dans les cas prévus par la réglementation en vigueur :

- L'exécution d'un contrat que nous avons conclu avec vous, et/ou
- Le respect d'une obligation légale, et/ou
- Votre consentement à l'utilisation de vos données, et/ou
- L'existence d'un intérêt légitime à utiliser vos données. L'intérêt légitime est un ensemble de raisons commerciales ou d'affaires qui justifie l'utilisation de vos données comme par exemple la sécurisation des paiements.

En tout état de cause, vos droits individuels priment toujours sur notre intérêt légitime, et nous n'utilisons pas vos données à des fins commerciales contre votre volonté.

Pour toute question relative à ce document, vous pouvez envoyer un e-mail à [info@groupe-cayman.eu](mailto:info@groupe-cayman.eu).

## 2. QUI EST LE RESPONSABLE DES TRAITEMENTS MENTIONNÉS DANS LE PRÉSENT DOCUMENT ?

Le responsable des traitements mentionnés par le présent document est la Société.

Cette dernière peut aussi intervenir comme sous-traitant. Elle est tenue dans ce cas aux mêmes obligations vis à vis de vos données personnelles que lorsqu'elle intervient comme responsable du traitement.

## **3. QUELLES SONT LES DONNÉES QUE NOUS RECUEILLONS SUR VOUS ET DANS QUELLES CIRCONSTANCES LES COLLECTONS-NOUS ?**

### **3.1. Les données que vous nous transmettez directement**

A l'occasion des différents contacts que nous avons avec vous, vous pouvez être amené à nous communiquer des informations qui vous concernent. Elles sont collectées notamment lors de la réservation d'une chambre d'hôtel sur le site AccorHotels et/ou directement à l'hôtel lorsque vous remplissez la fiche de police, lors de la création d'un compte sur et via les sites et applications Accor, ou lorsque nous vous démarchons pour vous proposer d'accéder à nos offres et services.

Ces données sont notamment :

- Noms, prénoms, civilité, date de naissance ;
- Numéro national d'identité
- Adresse postale, adresse e-mail, numéro de téléphone ;
- Identifiant et mot de passe crypté utilisés pour vous identifier sur nos sites ou nos applications ;
- Choix en matière de prospection commerciale ;
- Toute autre information que vous souhaitez porter à notre connaissance.

Lors de votre séjour ou passage dans nos établissements, vous pouvez être amené à vous connecter au service WI-FI mis à votre disposition et communiquer, à cette occasion, vos nom, prénom et adresse e-mail. Si vous n'êtes pas déjà client de l'hôtel, ces données ne seront conservées que pour la durée de la connexion.

### **3.2. Les données que nous recueillons à l'occasion de notre relation commerciale**

Les données que nous recueillons à l'occasion de notre relation commerciale avec vous sont notamment les suivantes :

- Informations relatives à l'historique de votre relation commerciale : réservations, le cas échéant facturation et paiement, nombre de séjours, durée ;
- Votre participation à des offres promotionnelles, à des jeux concours ou à des événements ;
- Les demandes que vous avez faites auprès de notre service clients ou les incidents que vous nous avez signalés, par exemple concernant la qualité de votre séjour ;
- Les informations que nous recueillons à l'occasion d'enquêtes de satisfaction.

### **3.3. Données relatives aux mineurs**

En principe, nos services hôteliers s'adressent à des personnes majeures capables de souscrire des obligations contractuelles.

L'utilisateur mineur doit obtenir le consentement de son responsable légal préalablement à la communication de données personnelles le concernant.

Pour l'inscription à certains de nos services en lignes (newsletter par exemple), l'âge de 16 ans est accepté.

Un internaute âgé de moins de 18 ans au moment de la publication ou de la création d'un compte en ligne bénéficie d'un droit spécifique à l'effacement des données le concernant.

Pour toute question relative à ce document, vous pouvez contacter [info@groupe-cayman.eu](mailto:info@groupe-cayman.eu)

### **3.4. Données relatives à un tiers**

Avant d'offrir à un tiers une réservation ou tout autre service que nous commercialisons, vous devez vous assurer que la personne concernée accepte que ses données personnelles, notamment ses coordonnées postales, nous soient communiquées.

### **3.5. Exclusion de toute donnée sensible**

Nous ne collectons aucune donnée sensible vous concernant. Sont considérées comme des données sensibles : l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les croyances religieuses ou philosophiques, les données relatives à la santé ou l'orientation sexuelle. Si de telles informations nous étaient d'une manière ou d'une autre communiquées, elles seront supprimées.

## **4. POUR QUELLES FINALITÉS UTILISONS-NOUS VOS DONNÉES ?**

Le présent article vous indique les principales finalités pour lesquelles nous utilisons les données mentionnées à l'article 3.

### **4.1. Opérations nécessaires à la fourniture de nos services hôteliers**

- Prise en compte de votre réservation et exécution du contrat ;
- Gestion des abonnements à nos newsletters et/ou alertes e-mails ;
- Facturation ; perception des paiements ;
- Préparation et Suivi de votre séjour ;
- Relation clients : mise à disposition d'un service clients accessible par courrier, téléphone, e-mail ou par messagerie instantanée de type chat, pour toute question ou réclamation ;
- Réalisation d'enquêtes de satisfaction ;
- Gestion des impayés et des contentieux ;
- Gestion de l'exercice de vos droits sur vos données personnelles ;

### **4.2. Opérations de marketing et de prospection commerciale**

- Mise aux normes postales, mise à jour, enrichissement et déduplication de vos informations personnelles dans une base de données locale ;
- Envoi d'offres marketing, publicitaires et promotionnelles relatives à nos produits et services par courrier postal, e-mail, notifications mobiles, sur les réseaux sociaux ou tout autre support ;
- Actions de fidélisation ou de prospection commerciales personnalisées ;
- Mise en place de jeux concours ou autres opérations promotionnelles ;
- Recueil des avis clients ;
- Élaboration de statistiques commerciales.

### **4.3. Opérations liées à des partenariats commerciaux**

- Partage de fichiers avec des partenaires commerciaux dans le respect de la réglementation en vigueur et des exigences de sécurité ;
- Envoi de messages marketing, publicitaires et promotionnels relatifs aux produits et services de partenaires par courrier postal, e-mails, notifications mobiles, sur les réseaux sociaux ou tout autre support ;
- Mise en place de jeux concours ou autres opérations promotionnelles ou événementielles avec des partenaires commerciaux.

## **5. PENDANT COMBIEN DE TEMPS CONSERVONS-NOUS VOS DONNÉES ?**

Vos données personnelles sont conservées pendant une durée conforme aux dispositions légales ou proportionnelles aux finalités pour lesquelles elles ont été enregistrées.

Pour les besoins de notre gestion clientèle, vos données sont conservées 3 ans après votre dernier séjour ou passage dans notre établissement, ou après notre dernier contact client.

Votre numéro d'identité nationale est conservé pendant 1 an à compter de son recueil. Les photographies à l'occasion de vos opérations de paiement sont conservées 1 mois à compter de la prise de vue.

## **6. QUI EST SUSCEPTIBLE D'AVOIR ACCÈS AUX DONNÉES QUE NOUS RECUEILLONS ?**

### **6.1. Accès aux données**

Sont susceptibles d'avoir accès à certaines de vos données :

- Les collaborateurs des services de réception de l'hôtel, relation clients, administratif, comptabilité et contrôle de gestion, informatique et marketing & commercial.
- La société Foncière de Gerpinnes, support technique, administratif et de gestion de l'hôtel.

L'accès à vos données se fait sur la base d'autorisations d'accès individuel et limité. Les personnels pouvant accéder aux données personnelles sont soumis à une obligation de confidentialité (par un engagement nominal et personnel de confidentialité).

### **6.2. Transmission de données**

Sont susceptibles d'avoir accès à certaines de vos données :

#### **– Les sous-traitants**

Ils assurent des prestations pour notre compte, notamment :

- Gestion de votre réservation
- Sécurisation des paiements en ligne et lutte contre la fraude
- Gestion des appels téléphoniques, envoi de courriers postaux ou numériques
- Personnalisation des contenus du site et applications mobiles
- Réalisation d'opérations de maintenance et de développements techniques
- Recueil des avis clients
- Fourniture de solutions analytiques ou de statistiques de mesure d'audience
- CRM

L'accès de nos sous-traitants à vos données se fait sur la base de contrats signés faisant mention des obligations leur incombant en matière de protection de la sécurité et de la confidentialité des données.

#### **– Les plates-formes de réseaux sociaux**

L'utilisation des réseaux sociaux pour interagir avec nos sites et applications (notamment les boutons « partager » de Facebook, Twitter, Google +, LinkedIn) est susceptible d'entraîner des échanges de données entre l'hôtel et ces réseaux sociaux. Nous vous invitons donc à consulter les politiques de gestion des données personnelles des différents réseaux sociaux pour avoir connaissance des collectes et traitements qu'ils effectuent sur vos données.

#### **– Nos partenaires commerciaux**

Ils font la promotion de produits ou services pour leur propre compte. Nous attirons votre attention sur le fait que si vous décidez de souscrire aux produits ou services de nos partenaires commerciaux et vous les laissez accéder à certaines de vos informations, notamment en vous connectant à leurs sites ou applications, leurs politiques de confidentialité et leurs dépôts de cookies vous sont opposables. Nous n'avons aucun contrôle sur la collecte ou le traitement de vos données mis en œuvre par nos partenaires commerciaux sur leur propre plate-forme.

#### **– Les autorités de police, autorités judiciaires ou administratives**

Lorsque nous avons l'obligation légale nous recueillons votre numéro d'identité en application de la loi du 1er mars 2007 qui a modifié la loi du 17 décembre 1963 organisant le contrôle des voyageurs dans les maisons d'hébergement et son arrêté d'exécution du 27 avril 2007.

## **7. VOS DONNÉES SONT-ELLES TRANSFÉRÉES EN DEHORS DE L'UNION EUROPÉENNE ?**

Nous conservons vos données personnelles dans l'Union européenne. Toutefois, il est possible de manière marginale que les données que nous recueillons lorsque vous utilisez nos plates-formes ou dans le cadre de nos services soient transférées à des sous-traitants ou partenaires commerciaux situés dans d'autres pays, certains d'entre eux pouvant avoir une législation sur la protection des données personnelles moins protectrice que celle en vigueur dans le pays où vous résidez. En cas de transfert de ce type, nous nous assurons de ce que le traitement soit effectué conformément à la présente politique de confidentialité et qu'il soit encadré par les clauses contractuelles types de la Commission européenne qui permettent de garantir un niveau de protection suffisant de la vie privée et des droits fondamentaux des personnes.

## **8. COMMENT VOS DONNÉES SONT-ELLES PROTÉGÉES ?**

En tant que responsable de traitements, nous mettons en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées conformément aux dispositions légales applicables, pour protéger vos données personnelles contre l'altération, la perte accidentelle ou illicite, l'utilisation, la divulgation ou l'accès non autorisé, et notamment :

- La nomination d'une personne garante de la tenue du registre des données ;
- Une fonction consacrée à la sécurité des systèmes d'information ;
- La sensibilisation aux exigences de confidentialité de nos collaborateurs amenés à accéder à vos données personnelles ;
- La sécurisation de l'accès à nos locaux et à nos plates-formes informatiques ;
- La mise en œuvre d'une politique générale de sécurité informatique de l'entreprise ;
- La sécurisation de l'accès, du partage et du transfert des données ;
- Le haut degré d'exigence en matière de protection des données lors de la sélection de nos sous-traitants et partenaires.

## **9. QUELS SONT VOS DROITS ?**

### **9.1. Vos droits en matière d'accès à vos données personnelles**

Vous avez le droit d'accéder à vos données personnelles et de demander qu'elles soient rectifiées, complétées ou mises à jour. Vous pouvez également demander l'effacement de vos données ou vous opposer à leur traitement.

Vous pouvez demander à exercer votre droit à la portabilité de vos données, c'est-à-dire le droit de recevoir les données personnelles que vous nous avez fournies dans un format structuré, couramment utilisé et le droit de transmettre ces données à un autre responsable de traitements.

Vous pouvez enfin formuler des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données à caractère personnel après votre décès.

Vous pouvez exercer vos droits auprès de [info@groupe-cayman.eu](mailto:info@groupe-cayman.eu)

Avant de répondre à votre demande, nous sommes susceptibles de vérifier votre identité et/ou vous demander de nous fournir davantage d'informations pour y répondre. Nous nous efforcerons de donner suite à votre demande dans un délai raisonnable et, en tout état de cause, dans les délais fixés par la loi.

En cas de réponse insatisfaisante, vous pouvez introduire une réclamation auprès de l'Autorité de Protection des Données [www.autoriteprotectiondonnees.be](http://www.autoriteprotectiondonnees.be).

## **9.2. Vos droits en matière d'opposition aux sollicitations commerciales**

Nous sommes susceptibles d'utiliser vos coordonnées dans le cadre de sollicitations commerciales, en conformité avec la loi applicable et les clauses de la présente politique de confidentialité. Vous pouvez à tout moment vous opposer à ces sollicitations, selon des modalités qui dépendent du canal de communication que nous utilisons pour vous les adresser.

### **– Sollicitations commerciales par voie électronique (e-mail et SMS) :**

Nous respectons les règles de la Loi Vie Privée qui prévoit le recueil préalable et exprès de votre consentement pour l'envoi de prospection commerciale par voie électronique (e-mail, push notifications ou SMS).

Ainsi, sur les formulaires que vous remplissez lorsque vous souscrivez l'un de nos services, lorsque vous créez un compte sur nos sites ou applications, ou à l'occasion de tout autre contact avec nous, il vous est expressément demandé votre consentement :

- pour recevoir des offres de notre part
- pour recevoir des offres de la part de nos partenaires

Exception : votre consentement exprès et préalable n'est pas obligatoire lorsque vous êtes déjà client et que l'objet de notre sollicitation est de vous proposer des services analogues à ceux que nous vous fournissons déjà.

Dans tous les cas, vous avez toujours la possibilité de vous opposer à la réception de ces sollicitations en effectuant les actions suivantes :

- Pour l'e-mail, en cliquant sur le lien de désabonnement prévu dans chaque e-mail, en vous rendant sur votre compte en ligne ou en contactant [info@groupe-cayman.eu](mailto:info@groupe-cayman.eu)
- Pour le sms, en envoyant un STOP SMS au numéro indiqué dans celui-ci ou en contactant [info@groupe-cayman.eu](mailto:info@groupe-cayman.eu)

### **– Sollicitations commerciales sur les applications mobiles**

Lors de la première ouverture des applications mobiles sur votre smartphone ou tablette, vous pouvez donner l'autorisation à la réception de notifications mobiles ou « push ». Vous pouvez à tout moment désactiver ces notifications dans les réglages de votre smartphone.

### **– Sollicitations commerciales par téléphone ou par tout autre moyen**

Nous vous invitons à contacter [info@groupe-cayman.eu](mailto:info@groupe-cayman.eu) pour lui signaler que vous ne souhaitez pas faire l'objet de ces sollicitations.

### **9.3. Vos droits en matière d'acceptation et de gestion des cookies**

La Société utilise des cookies ou autres traceurs sur son site [www.novotelwavre.be](http://www.novotelwavre.be) et le ou les sites qui lui sont redirigés (ci-après le Site), qui peuvent être installés dans votre terminal, sous réserve de vos choix et des options que vous pouvez exprimer à tout moment conformément à la présente politique.

Les cookies, ou autres traceurs similaires, sont des données utilisées par un serveur pour envoyer des informations d'état au navigateur d'un utilisateur, et par ce navigateur pour renvoyer des informations d'état au serveur d'origine.

Les informations d'état peuvent être par exemple un identifiant de session, une langue, une date d'expiration, un domaine de réponse, etc.

Les cookies permettent de conserver, pendant leur durée de validité, des informations d'état lorsqu'un navigateur accède aux différentes pages d'un site Web ou lorsque ce navigateur retourne ultérieurement sur ce site Web.

Il existe différents types de cookies :

- \* des cookies de session qui disparaissent dès que vous quittez le navigateur ou le site ;
- \* des cookies permanents qui demeurent sur votre terminal jusqu'à expiration de leur durée de vie ou jusqu'à ce que vous les supprimiez à l'aide des fonctionnalités de votre navigateur.

Nous utilisons des cookies et autres traceurs notamment pour les principales finalités suivantes :

\* Cookies strictement nécessaires pour faciliter la navigation sur le Site en profitant de toutes ses fonctionnalités et ayant en particulier vocation à :

- gérer l'authentification des internautes et la sécurité associée, et s'assurer du bon fonctionnement du module d'authentification ;
- optimiser l'expérience utilisateur et faciliter la navigation, notamment via la détermination de « routes techniques » de navigation ;
- retenir l'information selon laquelle l'internaute a vu s'afficher le bandeau d'information "cookies" et a poursuivi sa navigation, consentant ainsi à l'insertion de cookies sur son 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 du Site et de l'utilisation de leurs principales fonctionnalités techniques telles que surveillance des performances et erreurs de navigation, gestion de la session utilisateur, etc.).

\* Cookies de fonctionnalités ayant notamment vocation à :

- adapter le Site aux préférences d'affichage de votre terminal (langue, devise, résolution d'affichage, système d'exploitation utilisé, configuration et paramétrage de l'affichage des pages web en fonction du terminal que vous utilisez et de la localisation de celui-ci, etc.) ;
- mémoriser certaines informations que vous saisissez sur le Site en vue de faciliter et de personnaliser vos prochaines navigations (notamment affichage du nom et prénom de l'internaute identifié si celui-ci dispose d'un compte utilisateur) ;
- vous permettre d'accéder plus rapidement à vos espaces personnels en mémorisant des identifiants ou des données que vous auriez antérieurement indiquées.

\* Cookies analytiques ou de suivi d'audience ayant pour objet d'améliorer le confort des utilisateurs en nous aidant à comprendre vos interactions avec le Site (pages les plus visitées, applications utilisées, etc.) ; ces cookies peuvent permettre de réaliser des statistiques, ou encore de tester différents affichages en vue d'améliorer l'intérêt et l'ergonomie de nos services.

\* Cookies de réseaux sociaux, placés par des tiers, vous permettant de partager sur les réseaux sociaux, votre opinion sur le Site et d'en partager des contenus (ex : boutons applicatifs « Partager » ou « J'aime » issus des réseaux sociaux).

Les applications réseaux sociaux présentes sur le Site comme mentionnées ci-dessus peuvent dans certains cas permettre aux réseaux sociaux correspondants de vous identifier et ce, même si vous

n'avez pas cliqué sur les boutons applicatifs. En effet, ce type de bouton peut permettre au réseau social concerné de suivre votre navigation sur le Site, du seul fait que votre compte au réseau social concerné est activé sur votre terminal (session ouverte) durant votre navigation.

Nous vous recommandons de consulter les politiques de ces réseaux sociaux afin de prendre connaissance des finalités d'utilisation, notamment publicitaires, des informations de navigation qu'ils peuvent recueillir. Ces politiques doivent en particulier vous permettre d'exercer vos choix auprès de ces réseaux sociaux, notamment en paramétrant vos comptes d'utilisation de chacun d'entre eux.

L'installation de certains cookies est soumise à votre consentement. Aussi, lors de votre première visite sur le Site, il vous est demandé si vous acceptez l'installation de ce type de cookies qui ne seront activés qu'après votre acceptation.

Vous pourrez à tout moment revenir sur votre choix grâce aux options suivantes pour supprimer les cookies et autres traceurs.

Si la plupart des navigateurs sont paramétrés par défaut et acceptent l'installation de cookies, vous avez la possibilité, si vous le souhaitez, de choisir d'accepter tous les cookies ou de les rejeter systématiquement ou encore de choisir ceux que vous acceptez selon leurs émetteurs.

Vous pouvez également paramétrer votre navigateur pour accepter ou refuser au cas par cas les cookies préalablement à leur installation. Vous pouvez également régulièrement supprimer les cookies de votre terminal via votre navigateur. N'oubliez pas de paramétrer l'ensemble des navigateurs de vos différents terminaux (tablettes, smartphones, ordinateurs...).

Pour la gestion des cookies et de vos choix, la configuration de chaque navigateur est différente. Elle est décrite dans le menu d'aide de votre navigateur, qui vous permettra de savoir de quelle manière modifier vos souhaits en matière de cookies. A titre d'exemple :

- pour Internet Explorer™ : <http://windows.microsoft.com/fr-FR/windows-vista/Block-or-allow-cookies> ;

- pour Safari™ : <http://www.apple.com/fr/privacy/use-of-cookies> ;

- pour Chrome™ : <http://support.google.com/chrome/bin/answer.py?hl=fr&hlrm=en&answer=95647> ;

- pour Firefox™ :

<http://support.mozilla.org/fr/kb/Activer%20et%20d%C3%A9sactiver%20les%20cookies> ;

- pour Opera™ : <http://help.opera.com/Windows/10.20/fr/cookies.html>.

Votre attention est attirée sur le fait qu'en paramétrant votre navigateur pour refuser les cookies, certaines fonctionnalités, pages, espaces du Site ne seront pas accessibles, ce dont nous ne saurions être responsables.