

## POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

En vertu de l'article 6 de la Loi n°2004-575 du 21 juin 2004 pour la Confiance dans l'Economie Numérique (LCEN), il est précisé que notre site internet est édité par LAVOREL HOTELS.

# POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

### Introduction

Dans le cadre de l'utilisation de ses services et notamment des services accessibles sur son site internet, son site mobile, sa boutique en ligne et ses applications mobiles, LAVOREL HOTELS, en qualité de responsable de traitement, est susceptible de collecter et traiter des données à caractère personnel vous concernant.

Nous sommes attachés au respect des règles de protection de la vie privée des prospects et des visiteurs de nos sites: site internet, site mobile, boutique en ligne et applications mobiles. L'ensemble des traitements de données personnelles mis en œuvre dans le cadre des services accessibles respecte la réglementation locale applicable en matière de protection des données personnelles et notamment les dispositions de la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et le Règlement Général sur la Protection des Données (Règlement UE 2016/679) ou « RGPD ».

### **1 - Quels sont nos engagements en matière de protection des données personnelles ?**

LAVOREL HOTELS s'engage à garantir un niveau de protection élevé des données personnelles de ses clients, prospects, utilisateurs de ses sites: site internet, site mobile, boutique en ligne et applications mobiles et de toute autre personne dont elle traite les données personnelles.

LAVOREL HOTELS s'engage à respecter la réglementation applicable à l'ensemble des traitements de données personnelles qu'elle met en œuvre :

- Vos données personnelles sont traitées de manière licite, loyale et transparente ;
- Vos données personnelles sont collectées pour des finalités déterminées, explicites et légitimes, et ne sont pas traitées ultérieurement d'une manière incompatible avec ces finalités ;
- Vos données personnelles sont conservées de manière adéquate, pertinente et sont limitées à ce qui est nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées ;

- Vos données personnelles sont exactes, tenues à jour et toutes les mesures raisonnables sont prises pour que les données inexactes, eu égard aux finalités pour lesquelles elles sont traitées, soient effacées ou rectifiées sans tarder.

LAVOREL HOTELS met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque inhérent à ses opérations de traitement, répondre aux exigences réglementaires et protéger les droits et les données des personnes concernées dès la conception des opérations de traitement.

Par ailleurs, LAVOREL HOTELS impose contractuellement le même niveau de protection des données personnelles à ses sous-traitants (prestataires, fournisseurs, etc.).

## **2 - Quelles sont les données personnelles que nous collectons ?**

### **A - En fonction du but de la collecte**

Les données personnelles que nous collectons varient en fonction du but de la collecte et du Service que nous vous fournissons.

Généralement, nous pouvons être amenés à collecter de manière directe les catégories de données personnelles suivantes :

- a) coordonnées personnelles, telles que votre nom, votre prénom, votre adresse e-mail, votre adresse postale et votre ou vos numéro(s) de téléphone ;
- b) les identifiants utilisés pour accéder à votre compte en ligne, soit le nom d'utilisateur et le mot de passe. Cela nous est nécessaire pour créer un compte d'utilisation personnel ;
- c) échanges avec nous, ce qui peut inclure les détails des conversations par le biais du chat, du service consommateur ;
- d) informations démographiques, telles que votre âge, votre genre et vos préférences de modes de vie (entre autres vos produits favoris et l'intérêt que vous y portez) ;
- e) historiques de navigation, telles que les pages visitées, la date de la visite, la localisation lors de la visite, ou encore l'adresse IP ;
- f) informations relatives au paiement lorsqu'un achat ou une réservation est réalisé sur l'un de nos sites, boutiques en ligne, ou l'une de nos applications. Généralement la facture est éditée à votre nom, votre adresse de facturation et données de paiement telles que votre carte de crédit ou votre compte bancaire ;

Nous pouvons également collecter des données personnelles vous concernant de manière indirecte lorsque vous partagez du contenu sur les réseaux sociaux, sites internet, boutiques ou applications relatifs à nos

produits et prestations, ou répondant à nos posts et nos annonces promotionnelles sur les réseaux sociaux.

### **B - Données personnelles concernant les mineurs**

LAVOREL HOTELS ne collecte ni ne traite de données personnelles relatives aux enfants de moins de 18 ans sans accord préalable des parents ou titulaires de la responsabilité parentale à l'égard de l'enfant.

Si des données personnelles concernant des enfants sont collectées via nos sites: site internet, site mobile, boutique en ligne et applications mobiles, les parents ou titulaires de l'exercice de l'autorité parentale ont la possibilité de s'y opposer en nous contactant à l'adresse indiquée en bas de cette page.

## **3 - Comment sont collectées les données personnelles ?**

### **A - Moyens de collecte de vos données**

Dans le cadre de nos relations, vous êtes susceptibles de nous communiquer vos données personnelles par différents moyens et notamment sur nos sites: site internet, site mobile, boutique en ligne et applications mobiles lors de vos navigations internet, achats, réservations, en remplissant les divers formulaires de collecte, lors d'une souscription à la e-newsletter, lors de la création d'un compte, lorsque vous déposez une candidature, lorsque vous publiez des commentaires sur nos pages de réseaux sociaux, lorsque vous établissez tout contact avec notre établissement ou lorsque vous nous transmettez de toute autre manière vos données personnelles.

### **B - Adresse IP**

L'adresse IP est une série de chiffres qui est assignée automatiquement à votre ordinateur par votre fournisseur d'accès internet à chaque connexion. À chacune de vos requêtes sur le site, nos serveurs enregistrent la trace de votre passage. Nous collectons les adresses IP dans le but d'analyser les tendances sur le site. Nous ne transmettons aucune information qui permette de vous identifier, ce qui veut dire que votre session sera enregistrée, mais restera anonyme pour nous. Nous pouvons utiliser votre adresse IP en coopération avec votre fournisseur d'accès internet pour vous identifier dans le cas où nous devrions appliquer les conditions d'utilisation pour protéger nos services, clients ou par respect des lois en vigueur.

### **C - Cookies**

Afin d'améliorer constamment la qualité des services proposés sur nos sites : site internet, site mobile, boutique en ligne et application mobile et leur adéquation avec vos attentes, LAVOREL HOTELS est susceptible d'utiliser des « cookies », fichiers texte servant à identifier votre terminal lorsque vous vous connectez à l'un de nos services. Le dépôt de cookie ou traceur dans votre terminal (ordinateur, tablette, smartphone, etc.) permet à

LAVOREL HOTELS de collecter des informations et données personnelles, selon votre choix de paramétrage de votre terminal.

Types de cookies utilisés :

a) Cookies indispensables à l'utilisation du site. Ils vous permettent d'utiliser les principales fonctionnalités du site, telles que l'achat ou la réservation de prestations par exemple. En désactivant l'utilisation des cookies, vous ne pourrez plus bénéficier de ces fonctionnalités. Les informations conservées ne peuvent être utilisées à des fins commerciales.

b) Cookies de performance du site. Les cookies de performance nous permettent d'optimiser notre site internet et de détecter les éventuels problèmes techniques que vous pourriez rencontrer. Ils nous permettent de recueillir des informations sur la façon dont vous utilisez le site, notamment le nombre de visites par page, le nombre de messages d'erreur affichés, le temps passé sur une page, ou encore le nombre de clics sur une zone du site. Les informations conservées ne peuvent être utilisées à des fins commerciales.

c) Cookies de fonctionnalités. Ces cookies permettent au site de mémoriser les choix que vous avez effectués (comme votre nom d'utilisateur, la langue choisie ou la région où vous vous trouvez) et fournir des caractéristiques plus précises et personnelles. Ces cookies peuvent aussi être utilisés pour mémoriser les modifications apportées par l'utilisateur, comme la taille du texte ou la police de caractères. Ils peuvent également servir pour fournir des services que vous avez sollicités, comme regarder une vidéo ou laisser un commentaire sur un blog. Les informations collectées par ces cookies peuvent être rendues anonymes et ne peuvent pas suivre votre activité de navigation sur d'autres sites. En utilisant notre site Web, vous acceptez de recevoir ce type de cookies sur votre dispositif.

d) Cookies de marketing publicitaire. Ces cookies collectent des informations concernant vos habitudes en matière de navigation Internet afin de vous proposer des publicités qui vous sont adaptées et correspondent à vos centres d'intérêt. Ils permettent également de limiter le nombre de fois que vous verrez une publicité et nous aident à évaluer l'efficacité de nos campagnes publicitaires. Ils sont en général installés par des réseaux publicitaires avec l'autorisation de l'opérateur du site Internet. Ils mémorisent les visites effectuées sur un site et partagent ces informations avec d'autres entreprises (des publicitaires par exemple). Les cookies ciblés ou publicitaires sont souvent liés aux fonctionnalités du site fournies par l'entreprise partenaire. Les informations sont collectées et partagées avec des tiers pour proposer des ciblage d'audience et des solutions d'optimisation pour les annonceurs publicitaires et les éditeurs. Aucune donnée personnelle n'est recueillie et un individu ne peut être identifié via les données collectées.

e) Cookies provenant des sites internet tiers et réseaux sociaux Notre site Internet contient des liens et/ou des contenus renvoyant vers d'autres sites et réseaux sociaux, et nous ne savons pas quels sont les cookies utilisés par ces derniers. Pour en savoir plus, veuillez consulter les informations fournies par ces sites tiers et réseaux sociaux sur leurs propres cookies.

#### **D - Respect de votre vie privée**

Nous nous engageons en faveur de la protection de votre privée et respectons les 2 principes suivants.

- Nous n'associons à vos cookies aucune information permettant de vous identifier directement et personnellement. Les cookies ne permettent en aucun cas de connaître votre adresse, votre date de naissance, votre numéro de téléphone ou toute autre information permettant de vous identifier.

- Nous ne fournissons aucune information personnelle aux annonceurs ni aux sites tiers qui affichent nos annonces basées sur vos centres d'intérêt.

Si votre ordinateur ou votre mobile est utilisé par plusieurs personnes, ou s'il dispose de plusieurs logiciels de navigation, il est possible que les contenus affichés aux autres utilisateurs correspondent à vos préférences. Si vous le souhaitez, vous pouvez modifier les paramètres de votre navigateur.

Pour plus d'informations sur la façon dont fonctionnent les cookies et la publicité ciblée, vous pouvez consulter le site de la Cnil : <https://www.cnil.fr/fr/cookies-les-outils-pour-les-maitriser>.

#### **E - Liens vers des sites tiers**

Nos sites: site internet, site mobile, boutique en ligne et applications mobiles peuvent comporter des liens redirigeant vers des sites Web tiers.

Nous déclinons toute responsabilité dans la collecte, l'utilisation, la gestion, le partage ou la divulgation de données et d'informations par ces tiers.

La communication d'informations sur les sites tiers est régie par la politique de confidentialité et les conditions d'utilisation de ces sites. Nous vous recommandons de lire les politiques de confidentialité de ces sites Web avant de soumettre toute information personnelle.

#### **4 - À quoi servent les données susceptibles d'être collectées ?**

Vos données sont principalement utilisées à des fins de réservation et d'achat (fourniture de prestations, de services spécifiques et de produits), prospection, fidélisation, animation, information commerciale, enquêtes de satisfaction, organisation de jeux concours, nouveaux services et produits destinés à améliorer votre expérience client au sein de notre établissement, études statistiques, recrutement, service après-vente, traitement de vos demandes et/ou réclamations. Outre les cas où votre consentement a été recueilli (notamment pour vous communiquer des offres personnalisées), le

traitement de vos données pour les différentes finalités susvisées est notamment nécessaire :

- Pour assurer l'exécution du contrat de prestations ;
- Pour respecter une obligation légale ;
- Aux fins des intérêts légitimes poursuivis par notre établissement (notamment développer des nouveaux services et offres, améliorer le service client...).

Plus particulièrement, vos données sont utilisées :

- Pour vous permettre de bénéficier de l'ensemble des services ou prestations disponibles sur le site internet de notre établissement, son site mobile, sa boutique et ses applications mobiles : création d'un compte utilisateur, e-newsletter, gestion des réservations, assistance et réclamation, gestion des programmes de fidélité, etc. ;
- Pour vous permettre de naviguer sur nos sites internet ;
- Pour faire correspondre au mieux nos informations, nos notifications, nos offres et autres formes de services à vos intérêts ;
- Pour faciliter l'accomplissement des formalités administratives relatives à la réservation et à l'achat.

## **5 - Combien de temps vos données sont-elles conservées ?**

LAVOREL HOTELS s'engage à conserver vos données personnelles pour une durée n'excédant pas celle nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont traitées.

Les durées de conservation sont définies en fonction des finalités de traitement mis en œuvre par LAVOREL HOTELS et tiennent notamment compte des dispositions légales applicables imposant une durée de conservation précise pour certaines catégories de données, des éventuels délais de prescription applicables ainsi que des recommandations de la CNIL concernant certaines catégories de traitements de données.

## **6 - Qui est susceptible d'accéder à vos données personnelles ?**

### **A - Destinataires de vos données**

Les données collectées sur nos site internet, site mobile, boutique en ligne et applications mobiles, sont susceptibles d'être communiquées à notre personnel interne, ou à ses prestataires de services annexes (sous-traitants, prestataires, banques), dans le cadre de l'accomplissement de tout ou partie des prestations visées ci-dessus. Nous vous rappelons que dans ce cadre, LAVOREL HOTELS demande à ses prestataires de mettre en place des mesures strictes de confidentialité et de protection de ces données.

### **B - Transferts de données hors de l'Union Européenne**

Les données personnelles peuvent être traitées en dehors de l'Espace Economique Européen (EEE). Si c'est le cas, LAVOREL HOTELS mettra tout en œuvre pour que ce transfert international de données dispose d'un niveau et de garanties de sécurité adéquats.

## **7 - Comment exercer vos droits ?**

Conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles, vous pouvez, à tout moment, exercer vos droits d'accès, de rectification, de suppression des données vous concernant ainsi que vos droits de limitation et d'opposition au traitement et à la portabilité de vos données personnelles.

En outre, vous disposez légalement du droit de définir des directives relatives au sort de vos données à caractère personnel post mortem.

Par ailleurs, toute personne mineure au moment de la collecte de ses données personnelles peut en obtenir l'effacement dans les meilleurs délais.

Ces droits s'exercent par courrier à l'adresse suivante :  
LAVOREL HOTELS  
67 QUAI CHARLES DE GAULLE

69006 LYON

FR

[reservation@palacedementhon.fr](mailto:reservation@palacedementhon.fr)

Dans ce cadre, nous vous prions de bien vouloir accompagner votre demande des éléments nécessaires à votre identification (nom, prénom, e-mail) ainsi que toute autre information nécessaire à la confirmation de votre identité. Vous disposez également d'un droit de recours auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés en cas de violation de la réglementation applicable en matière de protection des Données Personnelles et notamment du RGPD.

## **8 - Sécurité informatique / Sécurisation des transactions**

Veiller à la sécurité et à la confidentialité des données personnelles que vous nous confiez est une priorité pour LAVOREL HOTELS. Nous mettons ainsi en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles utiles, au regard de la nature, de la portée et du contexte des données personnelles que vous nous communiquez et des risques présentés par leur traitement, pour préserver la sécurité de vos données personnelles et, notamment, empêcher toute destruction, perte, altération, divulgation, intrusion ou accès non autorisé à ces données, de manière accidentelle ou illicite.

Nous vous proposons un système de paiement en ligne sécurisé grâce aux dernières technologies en vigueur.

LAVOREL HOTELS s'efforce de lutter contre les pratiques d'usurpation d'identité sur internet. C'est la raison pour laquelle nous utilisons par exemple un dispositif de détection des paiements frauduleux effectués par carte bancaire. Ce dispositif a vocation à vous protéger en cas de perte ou de vol de votre carte bancaire.

La sécurité et la confidentialité des données personnelles reposent sur les bonnes pratiques de chacun. C'est la raison pour laquelle nous vous invitons à ne pas communiquer vos mots de passe à des tiers, à vous déconnecter systématiquement de votre profil et de votre compte social (notamment en cas de comptes liés) et à fermer la fenêtre de votre navigateur à l'issue de votre session de travail, particulièrement si vous accédez à internet depuis un poste informatique partagé avec d'autres personnes. Vous éviterez ainsi que d'autres utilisateurs accèdent à vos informations personnelles.

## **9 - Contactez-nous**

Pour toute question complémentaire relative à cette politique ou à la manière dont LAVOREL HOTELS traite vos données personnelles, nous vous invitons à nous contacter à l'adresse suivante : [reservation@palacedementhon.fr](mailto:reservation@palacedementhon.fr)

## **10 - Modifications de la déclaration**

LAVOREL HOTELS se réserve le droit d'adapter la politique de protection des données personnelles. Lorsque nous apportons des modifications substantielles à la présente Déclaration, nous publions sur la page d'accueil de notre site un lien vers la Déclaration.

## **11 - Opposition au démarchage téléphonique**

L'utilisateur a la possibilité de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique en se rendant sur le lien suivant : <https://www.bloctel.gouv.fr/>

(plateforme bloctel)