

## **POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE**

### **GRAND HOTEL CRAVAT**

*(Dernière mise à jour: février 2019)*

*Cette politique de confidentialité s'applique aux traitements de données personnelles concernant:*

- *les clients de GRAND HOTEL CRAVAT;*
- *les visiteurs du site web de GRAND HOTEL CRAVAT ([www.hotelcravat.lu](http://www.hotelcravat.lu))*

*(« vous »).*

**GRAND HOTEL CRAVAT** s'engage à traiter vos données personnelles conformément aux lois applicables en matière de protection des données, y compris, à compter du 25 mai 2018, le Règlement général sur la protection des données (« **RGPD** »).

*Cette politique de confidentialité explique comment nous recueillons, utilisons, conservons et partageons vos données personnelles, ainsi que les options dont vous disposez pour maîtriser vos données personnelles lorsque vous utilisez nos services et notamment les aspects suivants:*

- 1. QUI EST RESPONSABLE DU TRAITEMENT DE VOS DONNEES PERSONNELLES?**
- 2. QUELLES DONNEES PERSONNELLES COLLECTONS-NOUS, POUR QUELLES FINALITES ET SUR QUELS FONDEMENTS JURIDIQUES?**
- 3. COMMENT OBTENONS-NOUS VOS DONNEES PERSONNELLES ?**
- 4. AVEC QUI PARTAGEONS-NOUS VOS DONNEES PERSONNELLES ?**
- 5. VOS DONNEES PERSONNELLES SONT-ELLES TRANSFEREES EN DEHORS DE L'UNION EUROPEENNE ?**
- 6. COOKIES**
- 7. PENDANT COMBIEN DE TEMPS CONSERVONS-NOUS VOS DONNEES PERSONNELLES ?**
- 8. VOS DROITS CONCERNANT VOS DONNEES PERSONNELLES**

#### **1. QUI EST RESPONSABLE DU TRAITEMENT DE VOS DONNEES PERSONNELLES ?**

Vos données personnelles sont traitées par la société à responsabilité limitée GRAND HOTEL CRAVAT, immatriculée auprès du Registre de Commerce et des Sociétés de Luxembourg sous le numéro B 226020 (« **GRAND HOTEL CRAVAT** » ou « **nous** »).

Selon le RGPD, GRAND HOTEL CRAVAT agit en tant que « responsable du traitement » par rapport aux traitements de vos données personnelles.

Pour toute question relative à vos données personnelles vous pouvez contacter notre représentant ou notre direction par:

- e-mail: [contact@hotelcraivat.lu](mailto:contact@hotelcraivat.lu); ou
- téléphone: +352 22 19 75; ou
- télécopie (le cas échéant) : +352 22 67 11; ou
- courrier postal: GRAND HOTEL CRAVAT, 29, Boulevard Roosevelt, L - 2450 Luxembourg.

## 2. QUELLES DONNEES PERSONNELLES COLLECTONS-NOUS, POUR QUELLES FINALITES ET SUR QUELS FONDEMENTS JURIDIQUES ?

| Qui est concerné ? | Quelles données personnelles collectons-nous ?   | Pour quelles finalités ?   | Sur quelles bases?   | Etes-vous obligés de nous communiquer vos données personnelles?  |
|--------------------|--|--|--|--|
| <b>CLIENTS</b>     | <p><b>Données d'identification et de contact</b> telles que vos nom, prénom, email, numéro(s) de téléphone, adresse (rue, ville, pays de résidence)</p>  | <p>Afin de vous fournir les services sollicités notamment pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ la gestion de votre réservation/demande d'hébergement;</li> <li>○ la gestion de votre séjour à notre hôtel (ex. : vous donner accès aux chambres);</li> <li>○ le traitement de vos réclamations et préoccupations;</li> <li>○ la gestion des paiements.</li> </ul> | <p>Le traitement est nécessaire à l'exécution d'un contrat auquel vous êtes partie ou à l'exécution de mesures précontractuelles prises à votre demande.</p> | <p>La communication de cette catégorie de données personnelles est nécessaire pour vous fournir les services sollicités.</p> <p>Sans ces informations, nous ne serons pas en mesure de conclure un contrat avec vous et de vous proposer une chambre.</p>  |
|                    | <p><b>Données personnelles renseignées sur les fiches d'hébergement</b>, à savoir vos nom, prénom(s), date et lieu de naissance, nationalité, numéro de la carte d'identité ou du passeport, code postal, localité et pays de résidence habituel, numéro, rue, date d'arrivée, date présumée de départ, but du voyage (affaires et congrès ou loisirs/autres), nombre total de personnes accompagnant le voyageur principal (y compris tous les enfants et toutes les personnes voyageant en groupe)</p> | <p>Afin de compléter et conserver les fiches d'hébergement.</p>  | <p>Le traitement est nécessaire au respect de notre obligation légale de compléter et conserver les fiches d'hébergement.</p>                                | <p>Selon la loi modifiée du 24 juin 2008 ayant pour objet le contrôle des voyageurs dans les établissements d'hébergement, vous avez l'obligation légale de nous communiquer ces données dans les cas suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ vous êtes le voyageur principal; ou</li> <li>○ vous voyagez en groupe ou participez à un voyage organisé et vous êtes la personne responsable du groupe/voyage.</li> </ul> <p>En outre, vous devez nous montrer votre pièce d'identité (telle que votre carte d'identité ou passeport) pour nous permettre de vérifier que</p> |

|  |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|
|  |   |   |   | <p>les informations que vous nous avez fournies sont correctes.</p> <p><i>* Les indications de la rue et du numéro sont facultatives.</i></p> <p>Si vous voyagez en groupe ou si vous participez à un voyage organisé et vous n'êtes pas la personne responsable du groupe/voyage, vous avez l'obligation de nous communiquer les données suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ nom;</li> <li>○ prénom;</li> <li>○ date et lieu de naissance.</li> </ul> <p>Si vous ne communiquez pas vos données personnelles selon les exigences légales décrites ci-dessus, nous ne serons pas en mesure de vous mettre à disposition une chambre dans notre hôtel.</p> <p>La communication des données inexactes est punie d'une amende de <b>EUR 25 à EUR 250</b>, sans préjudice d'autres peines qui pourraient être encourues en vertu du Code pénal.</p> |
|  | <p><b>Données bancaires</b> telles que nom et prénom du titulaire de la carte bancaire, numéro de la carte bancaire</p> | <p>Afin de traiter les paiements et gérer les réclamations y relatives.</p> | <p>Le traitement est nécessaire à l'exécution d'un contrat auquel vous êtes partie.</p> | <p>La communication de cette catégorie de données personnelles est nécessaire pour vous fournir les services sollicités.</p> <p>Sans ces informations, nous ne serons pas en mesure de conclure un contrat avec vous et de vous proposer une chambre.</p>   |
|  | <p><b>Vos préférences</b> telles que services/équipements souhaités,</p>  | <p>Afin de vous fournir les services sollicités notamment pour :</p>        | <p>Le traitement est nécessaire à l'exécution d'un contrat</p>                          | <p>La communication de cette catégorie de données personnelles est nécessaire pour vous</p>   |

|                              |   |  |   |  |
|------------------------------|---|--|---|--|
|                              | taille de la chambre, type de literie   | <ul style="list-style-type: none"> <li>o la gestion de votre réservation/demande d'hébergement;</li> <li>o la gestion de votre séjour à notre hôtel (ex. : vous donner accès aux chambres);</li> <li>o le traitement de vos réclamations et préoccupations.</li> </ul> | auquel vous êtes partie.  | fournir les services sollicités.<br><br>Sans ces informations, nous ne serons pas en mesure de conclure un contrat avec vous et de vous proposer une chambre.  |
| <b>VISITEURS DU SITE WEB</b> | <b>Cookies</b>  | Afin d'améliorer votre expérience de navigation sur notre site web <a href="http://www.hotelcravat.lu">www.hotelcravat.lu</a> .  | Le traitement est nécessaire aux fins de notre intérêt légitime à améliorer la qualité de notre site web <a href="http://www.hotelcravat.lu">www.hotelcravat.lu</a> . | La communication de ces données est facultative. Pour de plus amples informations, veuillez consulter la <u>Section 6. Cookies</u> ci-dessous.   |
|                              | <b>Données d'identification et de contact</b> telles que vos prénom, nom, email, adresse, code postal, ville, pays de résidence | Afin de vous permettre de nous contacter en utilisant le formulaire de contact disponible sur notre site web <a href="http://www.hotelcravat.lu">www.hotelcravat.lu</a> .  | Le traitement de ces données repose sur votre consentement.   | La communication de ces données est obligatoire si vous souhaitez nous contacter en utilisant le formulaire de contact disponible sur notre site web <a href="http://www.hotelcravat.lu">www.hotelcravat.lu</a> .<br><br>Sans ces informations, nous ne serons pas en mesure de traiter votre demande. |

### 3. COMMENT OBTENONS-NOUS VOS DONNEES PERSONNELLES ?

Nous pouvons être amenés à collecter les données personnelles susvisées directement auprès de vous à plusieurs occasions notamment:

- lorsque vous réservez une chambre;
- lorsque vous vous enregistrez à la réception ou payez pour votre séjour;
- lorsque vous naviguez sur notre site web [www.hotelcravat.lu](http://www.hotelcravat.lu);
- lorsque vous remplissez le formulaire de contact disponible sur notre site web [www.hotelcravat.lu](http://www.hotelcravat.lu).

### 4. AVEC QUI PARTAGEONS-NOUS VOS DONNEES PERSONNELLES ?

Nous avons l'obligation légale de communiquer les données personnelles renseignées sur les fiches d'hébergement à la Police Grand-Ducale et ultérieurement au STATEC (Institut national de la statistique et des études économiques du Grand-Duché de Luxembourg).

Nous pouvons être amenés à partager vos données personnelles avec les prestataires de services suivants:

| Nom et adresse du prestataire de services  | Pays dans lesquels vos données peuvent être hébergées       | Type de service  | Données concernées   |
|--|---|--|--|
| <b>Amazon Web Services Inc.</b><br><br>410 Terry Avenue North<br>Seattle, Wa<br>98109-5210<br>Etats Unis | Allemagne, France, Irlande                                  | Hébergement de site  | Les données renseignées sur le formulaire de contact disponible sur notre site web ( <a href="https://www.hotelcravat.lu/en/contact">https://www.hotelcravat.lu/en/contact</a> )   |
| <b>Google Llc</b> 1600 Amphitheatre Parkway Mountain View, CA 94043 Etats Unis                           | Pays membres de l'Union européenne et Etats Unis d'Amérique | Analyses statistiques (Google Analytics), médias sociaux (Google+), Google fonts | Cookies: pages vues, clics, données techniques du navigateur et de l'outil utilisé pour se connecter à notre site web <a href="http://www.hotelcravat.lu">www.hotelcravat.lu</a> . |

Nous pouvons aussi être amenés à partager vos données personnelles avec autres tiers de confiance conformément aux contrats conclus avec eux, à savoir:

- notre prestataire local de services de paiement ;
- nos prestataires de services informatiques pour le système de gestion de réservations et séjours;
- si vous êtes hébergé dans notre hôtel en tant que membre d'un groupe, les informations collectées pour le séjour en groupe peuvent être partagées avec les organisateurs du séjour en groupe;
- autres partenaires sélectionnés: nous pouvons vous aider à trouver une voiture de location ou un taxi et pouvons partager vos données personnelles avec nos partenaires d'affaires afin de vous fournir les services sollicités;
- nos partenaires d'affaires proposant de services de voyage afin de les aider à évaluer leurs politiques de voyage;
- nos partenaires d'affaires proposant de services de réservation.

## 5. VOS DONNEES PERSONNELLES SONT-ELLES TRANSFEREES EN DEHORS DE L'UNION EUROPEENNE?

Notre site web utilise Google Analytics, un service fourni par la société Google Llc. Dans ce cadre, vos données personnelles, à savoir les cookies (pages vues, clics, données techniques du navigateur et de l'outil utilisé pour se connecter à notre site web [www.hotelcravat.lu](http://www.hotelcravat.lu).) peuvent être conservées sur des serveurs aux Etats-Unis. Le transfert de ces données repose sur le mécanisme « Privacy Shield ».

« Privacy Shield » est une décision d'adéquation de la Commission Européenne qui peut constituer une base juridique valable pour les transferts de données personnelles vers les Etats-Unis d'Amérique conformément à l'article 45 du RGPD. La Commission Européenne a déterminé que certains pays en dehors de l'Espace Economique Européen offrent des garanties suffisantes en matière de protection de données. Vous pouvez consulter les décisions d'adéquation de la Commission Européenne actuellement en vigueur en consultant le site de la Commission Européenne ([https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/data-transfers-outside-eu/adequacy-protection-personal-data-non-eu-countries\\_en#dataprotectionincountriesoutsidetheeu](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/data-transfers-outside-eu/adequacy-protection-personal-data-non-eu-countries_en#dataprotectionincountriesoutsidetheeu) ).

Pour de plus amples informations sur le mécanisme « Privacy Shield » et pour visualiser la certification de Google, veuillez consulter le site web de « Privacy Shield » (<https://www.privacyshield.gov/participant?id=a2zt000000001L5AAI&status=Active>).

## 6. COOKIES

### Qu'est-ce qu'un cookie ?

Un cookie est une information déposée sur votre disque dur par le serveur des sites que vous visitez. Ces informations sont parfois stockées sur votre terminal dans un simple fichier texte auquel un serveur accède pour lire et enregistrer des informations.

Nous utilisons plusieurs types de cookies:

#### Cookies nécessaires

Ce genre de cookies est indispensable pour la navigation de notre site web. Si ces cookies sont bloqués par le navigateur, vous risquez de ne plus pouvoir profiter de certaines fonctionnalités de notre site web. Ces cookies sont envoyés exclusivement par notre site web.

#### Cookies de préférence

Ces cookies permettent d'améliorer et d'optimiser le fonctionnement de notre site web en vous proposant des fonctionnalités personnalisées (ex.: préférences de langue). Si ces cookies sont bloqués par le navigateur, vous ne pouvez plus profiter des fonctionnalités personnalisées. Ces cookies sont envoyés par notre site web et par des tierces parties.

#### Cookies analytiques

Ces cookies nous permettent de créer des statistiques d'utilisation de notre site web. Ces données nous permettent d'améliorer les fonctionnalités de notre site web.

### Comment contrôler l'utilisation des cookies ?

Google Analytics met à disposition des solutions de type "opt-out" qui permettent de bloquer le tracking de ses services.

La plupart des navigateurs internet peuvent être configurés afin d'avertir les utilisateurs des tentatives de mise en place de cookies ou pour limiter le type de cookie qu'ils acceptent. Veuillez-vous reporter à la rubrique d'aide de votre navigateur afin de savoir quelles options votre navigateur propose.

## 7. PENDANT COMBIEN DE TEMPS CONSERVONS-NOUS VOS DONNEES PERSONNELLES ?

Nous ne conservons pas vos données personnelles plus longtemps qu'il n'est nécessaire pour les finalités définies dans cette politique de confidentialité.

Afin de déterminer la durée de conservation nous prenons en considération les critères suivants:

- **Obligations légales et réglementaires de conserver certaines informations pendant une période minimale** telles que
  - l'obligation de conserver les factures mentionnant la taxe sur la valeur ajoutée pour une durée de **10 ans**;
  - l'obligation de conserver les fiches d'hébergement contenant vos données personnelles pour une durée de **12 mois**.
- **Les délais de prescription** tels que le délai de prescription de **6 mois** pour agir contre les clients qui n'ont pas payé pour les services d'hébergement.

## 8. VOS DROITS CONCERNANT VOS DONNEES PERSONNELLES

Selon le RGPD, vous disposez des droits suivants:

- le droit d'obtenir des informations sur les données personnelles que nous détenons à votre sujet et sur la façon dont nous les traitons (y compris une copie de ces données) (« **droit d'accès** »);
- le droit de faire rectifier vos données personnelles inexactes ou compléter vos données personnelles incomplètes (« **droit de rectification** »);
- le droit de nous demander de supprimer vos données personnelles dans certains cas (par exemple, lorsque vos données personnelles ne sont plus nécessaires aux fins pour lesquelles elles ont été collectées, ou lorsque vos données personnelles ont été traitées de manière illicite (« **droit à l'oubli** »);
- dans certaines circonstances, le droit de limiter le traitement de vos données personnelles (« **droit à la limitation du traitement** »);
- si le traitement de vos données personnelles repose sur votre consentement (ou consentement explicite), vous avez le droit de retirer votre consentement à tout moment (« **droit de retirer le consentement** »);
- si le traitement de vos données personnelles repose sur notre intérêt légitime, vous avez le droit de nous demander de cesser ledit traitement et nous le ferons. Dans ce cas, nous pouvons continuer le traitement s'il répond à nos intérêts légitimes impérieux ou s'il est nécessaire pour la constatation, l'exercice et la défense de nos droits en justice (« **droit d'opposition** »);
- dans certaines circonstances, le droit d'obtenir le transfert de vos données personnelles vers une autre entité (« **droit à la portabilité des données** »);
- le droit de déposer une plainte concernant le traitement de vos données personnelles auprès d'une autorité de contrôle locale.

Pour exercer les droits énumérés ci-dessus, vous pouvez nous contacter par :

- e-mail: [contact@hotelcravat.lu](mailto:contact@hotelcravat.lu); ou
- téléphone: +352 22 19 75; ou
- télécopie (le cas échéant) : +352 22 67 11; ou
- courrier postal: GRAND HOTEL CRAVAT, 29, Boulevard Roosevelt, L - 2450 Luxembourg.