

DÉCLARATION DE PROTECTION DE DONNÉES DE L'HÔTEL FLEUR DE LYS À LA CHAUX-DE-FONDS

Auberg'INN Sàrl dirige l'Hôtel Fleur de lys à la Chaux-de-Fonds et est l'exploitant(e) du site Internet www.fleur-de-lys.ch et ainsi responsable de la collecte, du traitement et de l'utilisation de vos données personnelles ainsi que de la conformité du traitement de données avec la législation applicable en matière de protection des données.

Nous attachons beaucoup d'importance à votre confiance, c'est pourquoi nous prenons la protection des données très au sérieux et veillons à une sécurité adaptée. Nous respectons bien évidemment les dispositions légales de la loi fédérale sur la protection des données (LPD), de l'ordonnance relative à la loi fédérale sur la protection des données (OLPD), de la loi fédérale sur les télécommunications (LTC) et d'autres dispositions relatives à la protection des données issues de la législation suisse ou de l'UE éventuellement applicables, en particulier le règlement général sur la protection des données (RGPD).

Pour que vous sachiez quelles données à caractère personnel vous concernant nous collectons et à quelles fins nous utilisons celles-ci, nous vous prions de lire attentivement les informations ci-dessous.

A. Traitements des données en rapport avec notre site Internet

1. Consultation de notre site Internet

Lorsque vous vous visitez notre site, notre serveur enregistre temporairement chaque accès dans un fichier journal. Les données techniques suivantes sont alors saisies, en principe comme pour toute connexion avec un serveur web, sans aucune intervention de votre part et stockées par nos soins jusqu'à leur suppression automatique au plus tard après 12 mois:

- l'adresse IP de l'ordinateur qui accède au site,
- le nom du propriétaire de l'espace IP (généralement votre fournisseur d'accès Internet),
- la date et l'heure de l'accès,
- le site Internet depuis lequel vous avez accédé à notre site (URL d'origine) et éventuellement les mots-clés de recherche utilisés,
- le nom et l'URL du fichier consulté,
- le code d'état (par ex. message d'erreur),
- le système d'exploitation de votre ordinateur,
- le navigateur que vous utilisez (type, version et langue),
- le protocole de communication utilisé (par ex. HTTP/1.1) et
- éventuellement votre nom d'utilisateur issu d'une inscription/authentification.

La collecte et le traitement de ces données ont pour but de permettre l'utilisation de notre site Internet (établissement d'une connexion), de garantir durablement la sécurité et la stabilité du système et de permettre l'optimisation de notre offre en ligne, ainsi qu'à des fins de statistiques internes. Ces traitements reposent sur notre intérêt légitime en vertu de l'art. 6 al. 1 let. f RGPD.

L'adresse IP est par ailleurs analysée avec d'autres données à des fins de reconnaissance et de défense en cas d'attaques sur l'infrastructure de réseau ou d'autres utilisations non autorisées ou abusives du site Internet, et éventuellement utilisée dans le cadre d'une procédure pénale à des fins d'identification et d'action civile et pénale contre l'utilisateur en question. Ces traitements reposent sur notre intérêt légitime en vertu de l'art. 6 al. 1 let. f RGPD.

2. Utilisation de notre formulaire de contact

Vous avez la possibilité d'utiliser un formulaire afin de prendre contact avec nous. Pour cela, nous nécessitons obligatoirement les informations suivantes :

- prénom et nom
- adresse email
- message

Nous utilisons uniquement ces données, ainsi que votre numéro de téléphone indiqué à titre facultatif, pour pouvoir répondre à votre demande de contact au mieux et de façon personnalisée. Le traitement de ces données est donc nécessaire pour l'exécution de mesures précontractuelles conformément à l'art. 6 al. 1 let. b RGPD ou repose sur notre intérêt légitime conformément à l'art. 6 al. 1 let. f RGPD, respectivement.

3. Inscription à notre newsletter

Vous avez la possibilité de vous abonner à notre newsletter sur notre site ou lors de votre arrivée en nous donnant votre consentement. Pour cela, vous devez vous inscrire et fournir les données suivantes :

- prénom et nom

- adresse email

Les données ci-dessus sont indispensables pour le traitement des données. Nous traitons ces données exclusivement dans le but de personnaliser les informations et offres que nous vous envoyons et de mieux les adapter à vos intérêts.

Par votre inscription, vous consentez au traitement des données que vous avez fournies dans ce cadre, en vue de l'envoi régulier de la newsletter à l'adresse que vous avez fournie, mais aussi en vue de l'analyse statistique de votre comportement d'utilisateur et de l'optimisation de la newsletter. Ce consentement représente notre fondement juridique pour le traitement de votre adresse email en vertu de l'art. 6 al. 1 let. a RGPD. Nous sommes légitimés à faire appel à des tiers pour la réalisation technique de campagnes publicitaires et sommes légitimés à transmettre vos données dans ce but (cf. ch. 13 ci-dessous).

À la fin de chaque newsletter, vous trouverez un lien pour vous désabonner à tout moment. Dans le cadre de votre désabonnement, vous pouvez nous en indiquer la raison à titre facultatif. Vos données à caractère personnel sont supprimées à la suite de votre désabonnement. Un traitement ultérieur n'a lieu que sous une forme anonyme aux fins d'optimiser notre newsletter.

4. Création d'un compte client

Pour procéder à des réservations sur notre site, vous pouvez passer commande en tant que visiteur ou ouvrir un compte client. Lors de votre inscription pour un compte client, nous collectons obligatoirement les données suivantes :

- titre
- prénom et nom
- numéro de téléphone
- adresse email
- mot de passe

Ces données, ainsi que d'autres informations facultatives (par ex. nom de l'entreprise) sont collectées dans le but de vous fournir un accès direct et protégé par mot de passe à vos données de base enregistrées dans notre système. Vous pouvez y consulter vos réservations précédentes et actuelles ou encore gérer ou modifier vos données personnelles.

Votre consentement selon l'art. 6 al. 1 let. a RGPD constitue le fondement juridique du traitement des données dans ce but.

5. Réservation sur le site, par correspondance ou par téléphone

Si vous effectuez des réservations via notre site, par voie de correspondance (email ou courrier) ou par téléphone, nous nécessitons les données suivantes pour l'exécution du contrat :

- titre
- prénom et nom
- date de naissance
- numéro de téléphone
- langue
- informations relatives à votre carte de crédit
- adresse email

Nous utilisons ces données, ainsi que d'autres informations facultatives que vous fournissez (par ex. heure d'arrivée prévue, adresse postale, préférences, remarques), uniquement pour l'exécution du contrat, sauf disposition contraire dans cette politique de confidentialité ou si vous y avez consenti de façon distincte. Nous traiterons ces données notamment afin de saisir votre réservation conformément à votre demande, de fournir les prestations réservées, de vous contacter en cas d'incertitudes ou de problèmes, et de garantir que le paiement soit correctement effectué.

L'exécution d'un contrat selon l'art. 6 al. 1 let. b RGPD constitue le fondement juridique du traitement des données dans ce but.

Cookies

Les cookies permettent sous de nombreux aspects de rendre votre visite sur notre site plus simple, plus agréable et plus utile. Les cookies sont des fichiers contenant des informations que votre navigateur web enregistre automatiquement sur le disque dur de votre ordinateur lorsque vous visitez notre site.

Nous utilisons par exemple des cookies pour stocker temporairement vos prestations sélectionnées et informations saisies lorsque vous remplissez un formulaire sur notre site afin que n'ayez plus à les saisir une deuxième fois lorsque vous consultez une sous-page. Par ailleurs, les cookies peuvent aussi être utilisés pour vous identifier en tant qu'utilisateur inscrit suite à votre inscription sur notre site. Cela vous évite donc de devoir vous reconnecter lorsque vous visitez une autre sous-page.

La plupart des navigateurs web acceptent automatiquement les cookies. Vous pouvez toutefois configurer votre navigateur pour qu'il ne stocke aucun cookie sur votre ordinateur ou qu'un message apparaisse à chaque fois vous recevez un nouveau cookie. Vous trouverez sur les pages suivantes des explications sur la configuration du traitement des cookies pour les navigateurs les plus couramment utilisés :

- Microsoft Windows Internet Explorer
- Microsoft Windows Internet Explorer Mobile
- Mozilla Firefox
- Google Chrome pour bureau
- Google Chrome pour mobile
- Apple Safari pour bureau
- Apple Safari pour mobile

La désactivation des cookies peut vous empêcher d'utiliser toutes les fonctionnalités de notre site.

[cookiebot_link title="Cliquez ici pour voir la liste des cookies ou modifier vos préférences"]

6. Outils de suivi

a. Général

En vue de la présentation adaptée et de l'optimisation continue de notre site Internet, nous utilisons le service d'analyse d'audience de Google Analytics. Ainsi, nous créons des profils d'utilisation pseudonymisés anonymisés et utilisons des petits fichiers textes stockés sur votre ordinateur (« cookies »). Les informations générées par le cookie concernant votre utilisation de ce site sont transmises aux serveurs des fournisseurs de ces services, puis stockées et traitées pour nous. En plus des données indiquées au ch. 1 ci-dessous, nous recevons le cas échéant les informations suivantes :

- parcours de navigation emprunté par un visiteur sur le site,
- durée de la visite sur le site ou sur la page,
- la page depuis laquelle le visiteur quitte le site,
- le pays, la région ou la ville depuis lequel/laquelle a lieu un accès,
- dispositif (type, version, profondeur de couleur, résolution, largeur et hauteur de la fenêtre de navigation)
- visiteur récurrent ou nouveau visiteur

Les informations sont utilisées afin d'analyser l'utilisation du site Internet, de rassembler des rapports sur les activités du site et d'apporter d'autres prestations en lien avec l'utilisation du site et l'utilisation d'Internet à des fins d'étude de marché et de présentation adaptée de ce site. Ces informations peuvent aussi être transmises à des tiers dans la mesure où ceci est prescrit par la loi ou dans la mesure où des tiers sont mandatés pour traiter ces données.

b. Google Analytics

Le fournisseur de Google Analytics est Google Inc., une société de la holding Alphabet Inc., dont le siège est aux États-Unis. Avant la transmission des données au fournisseur, l'adresse IP est abrégée via l'activation de l'anonymisation IP (« anonymizeIP ») sur ce site Internet au sein des États membres de l'Union européenne ou dans d'autres États signataires de l'Accord sur l'Espace économique européen. Google ne regroupe pas avec d'autres données l'adresse IP anonymisée transmise par votre navigateur dans le cadre de Google Analytics. Exceptionnellement, l'adresse IP complète est transmise à un serveur de Google aux États-Unis avant d'y être abrégée. Dans ce cas, nous nous assurons via des garanties contractuelles que Google Inc. respecte un niveau suffisant de protection des données. D'après Google Inc., l'adresse IP ne sera en aucun cas associée à d'autres données concernant l'utilisateur.

Vous trouverez des informations supplémentaires sur le service d'analyse d'audience utilisé sur le site Internet de Google Analytics. Pour savoir comment empêcher le traitement de vos données par le service d'analyse d'audience, veuillez consulter l'adresse suivante <http://tools.google.com/dlpage/gaoptout?hl=fr>.

B. Traitement des données en rapport avec votre séjour

7. Traitement des données pour répondre aux obligations légales d'informer

Lors de votre arrivée à notre hôtel, nous avons besoin des renseignements suivants vous concernant ainsi que concernant les personnes qui vous accompagnent :

- prénom et nom
- adresse postale et canton
- date de naissance
- lieu de naissance

- nationalité
- pièce d'identité officielle et numéro
- jour d'arrivée et de départ
- numéro de chambre

Nous collectons ces renseignements pour répondre aux obligations légales d'informer découlant en particulier de la législation policière et en matière d'hôtellerie. Dans la mesure où nous y sommes obligés selon les dispositions applicables, nous transmettons ces informations à l'autorité de police compétente.

Nous possédons un intérêt légitime en vertu de l'art. 6 al. 1 let. f RGPD à remplir les dispositions légales.

8. Saisie de prestations fournies

Dans la mesure où vous percevez de prestations supplémentaires dans le cadre de votre séjour (utilisation du mini bar par exemple), nous saisissons à des fins de facturation l'objet de la prestation ainsi que la date à laquelle vous l'avez perçu. Le traitement de ces données est nécessaire pour l'exécution de votre contrat avec nous en vertu de l'art. 6 al. 1 let. b RGPD.

C. Stockage et échange de données avec des tiers

9. Plateformes de réservations

Si vous procédez à des réservations via une plateforme tierce, l'opérateur de la plateforme en question nous envoie différentes informations à caractère personnel. En principe, il s'agit des données indiquées au ch. 5 de cette politique de confidentialité. Par ailleurs, des demandes concernant votre réservation nous sont éventuellement transmises. Nous traitons notamment ces données pour saisir votre réservation conformément à votre demande et fournir les prestations réservées. L'exécution d'un contrat selon l'art. 6 al. 1 let. b RGPD constitue le fondement juridique du traitement des données dans ce but.

Enfin, les opérateurs des plateformes nous informent potentiellement de litiges en lien avec une réservation. Ils nous transmettent alors également des données concernant le processus de réservation, pour lequel une copie de la confirmation de réservation peut servir de justificatif à la clôture effective de celle-ci. Nous traitons ces données pour la protection et le respect de nos droits. Pour ces traitements nous nous fondons sur notre intérêt légitime en vertu de l'art. 6 al. 1 let. f RGPD.

Veuillez également prendre connaissance des politiques de confidentialité des fournisseurs respectifs.

10. Stockage centralisé et mise en relation des données

Nous enregistrons les données indiquées aux ch. 2-5 et 8-10 dans un système de traitement de données électronique centralisé. Les données vous concernant sont alors systématiquement saisies et regroupées en vue du traitement de vos réservations et de l'exécution des prestations contractuelles. Pour ce faire, nous utilisons un logiciel de la société Oracle Software (Schweiz) GmbH, Täfernstrasse 4, 5405 Baden Dättwil. Le traitement de ces données par le logiciel se fonde sur notre intérêt légitime en vertu de l'art. 6 al. 1 let. f RGPD à une gestion des données des clients à la fois favorable aux clients et efficace.

11. Durée de conservation

Nous ne stockons des données à caractère personnel qu'aussi longtemps que cela est nécessaire à l'utilisation des services de suivi susmentionnés ainsi qu'aux traitements ultérieurs fondés sur notre intérêt légitime. Nous conservons les données contractuelles pour une durée plus longue dès lors que cela est prescrit par des obligations légales de conservation. Les obligations de conserver qui nous obligent à conserver des données découlent des dispositions relatives au droit d'aviser les autorités, à la comptabilité financière et du droit fiscal. Conformément à ces dispositions, la communication commerciale, les contrats conclus et les pièces comptables doivent être conservés jusqu'à 10 ans. Dans la mesure où nous n'avons plus besoin de ces données pour l'exécution des prestations, celles-ci seront bloquées. Cela signifie que ces données ne pourront être utilisées plus qu'à des fins de comptabilité et à des fins fiscales.

12. Transmissions des données à des tiers

Nous transmettons uniquement vos données à caractère personnel si vous y avez expressément consenti, si nous sommes soumis à une obligation légale de le faire ou si cela est nécessaire pour faire valoir nos droits, notamment à faire valoir nos droits issus de la relation contractuelle. Par ailleurs, nous transmettons vos données à des tiers dans la mesure où cela est nécessaire pour l'utilisation du site Internet et l'exécution du contrat (y-compris en dehors du site Internet), notamment pour le traitement de vos réservations.

Notre hébergeur web Infomaniak est un prestataire auquel nous transmettons les données à caractère personnel collectées via le site Internet, ou qui a accès ou peut avoir accès à celles-ci. Le site Internet est hébergé sur des serveurs en Suisse. La transmission des données a pour but de fournir et de maintenir les

fonctionnalités de notre site. Ce traitement repose sur notre intérêt légitime en vertu de l'art. 6 al. 1 let. f RGPD.

Enfin, nous transmettons à l'émetteur et à l'acquéreur de votre carte de crédit les informations relatives à celle-ci lors du paiement par carte de crédit sur notre site. Si vous choisissez de payer par carte de crédit, vous devez saisir toutes les informations nécessaires. L'exécution d'un contrat selon l'art. 6 al. 1 let. b RGPD constitue le fondement juridique de la transmission des données. Concernant le traitement des informations relatives à votre carte de crédit par ces tiers, veuillez lire également les conditions générales ainsi que la politique de confidentialité de votre émetteur de carte de crédit.

Veillez par ailleurs prendre connaissance des indications aux ch. 7-8 et 10-11 concernant la transmission de données à des tiers.

13. Transmission de données à caractère personnel vers l'étranger

Nous sommes également en droit de transmettre vos données personnelles à des entreprises tierces (prestataires de services mandatés) à l'étranger pour les traitements de données précisés dans cette politique de confidentialité. Ces entreprises sont soumises au même niveau de protection des données que nous. Si le niveau de protection des données dans un pays donné ne correspond pas au niveau suisse ou européen, nous veillons par voie contractuelle à ce que la protection de vos données à caractère personnel corresponde à celle de la Suisse ou de l'UE.

D. Autres informations

14. Droit à l'information, à la rectification, à l'effacement et à la limitation du traitement ; droit à la portabilité des données

Vous avez le droit d'obtenir, sur demande, des renseignements relatifs aux données à caractère personnel vous concernant que nous enregistrons. Par ailleurs, vous avez le droit à la rectification de données erronées et à l'effacement de vos données à caractère personnel à partir du moment où aucune obligation légale de conservation ou aucun fondement juridique nous permettant de traiter les données ne s'y oppose.

Vous avez également le droit d'exiger la restitution des données que vous nous avez transmises (droit à la portabilité des données). Sur demande, nous transmettons aussi les données à un tiers de votre choix. Vous avez le droit d'obtenir les données dans un format standard.

Vous pouvez nous contacter aux fins susmentionnées à l'adresse email suivante admin@fleur-de-lys.ch. Nous vous demanderons à cet effet, à notre entière discrétion, un justificatif d'identité pour le traitement de vos demandes.

15. Sécurité des données

Nous utilisons des mesures de sécurité techniques et organisationnelles appropriées afin de protéger les données personnelles vous concernant que nous enregistrons contre toute manipulation, perte partielle ou totale et contre tout accès non autorisé de tiers. Nos mesures de sécurité sont constamment améliorées en fonction des progrès technologiques.

Vous devez toujours garder vos données d'accès confidentielles et fermer la fenêtre du navigateur lorsque vous avez terminé votre communication avec nous, en particulier si vous n'êtes pas la seule personne à utiliser l'ordinateur.

Nous prenons également très au sérieux la protection des données au sein de notre entreprise. Nos collaborateurs et les entreprises prestataires que nous mandatons sont soumis au secret et au respect des dispositions légales en matière de protection des données.