

Le RGPD ou Règlement Général sur la Protection des Données est la nouvelle réglementation européenne sur le respect de la vie privée en matière de gestion et de protection des données à caractère personnel. Cette loi a pour principal objectif de veiller à ce que des données à caractère personnel (ex. : nom, adresse, numéro de téléphone) ne soient pas utilisées à mauvais escient ou ne tombent entre de mauvaises mains. À cette fin, cette nouvelle législation impose des directives strictes à toutes les entreprises qui gèrent des données à caractère personnel. Par ailleurs, elle veille à ce que les citoyens européens aient une meilleure maîtrise de l'usage qui est fait de leurs données.

Le RGPD ou Règlement Général sur la Protection des Données correspond parfaitement aux valeurs et normes en vigueur dans notre Hôtel. En effet, nous attachons énormément d'importance à la relation de confiance avec nos clients. La protection des données est une priorité pour nous. Nous mettons tout en œuvre pour protéger les données à caractère personnel et suivons à cet égard toutes les procédures légales.

En tant que client, vous pouvez exercer vos droits relatifs à vos données à caractère personnel en appelant notre service Clientèle au **+32 (0)4 277 25 25** (du lundi au vendredi de 9 à 18 h).

Déclaration de confidentialité

1. Généralités

Nous collectons et utilisons vos données personnelles afin de vous proposer des avantages encore plus personnalisés.

Nous protégeons vos données et respectons vos droits.

Nous accordons beaucoup d'importance à vos données personnelles. Nous mettons donc un point d'honneur à les protéger. L'utilisation que nous faisons de vos données personnelles respecte les droits dont vous disposez en vertu de la loi.

Nous avons besoin de vos données personnelles afin de vous proposer en permanence un service personnalisé et plus adapté à votre situation. Nous collectons ces données personnelles par le biais de canaux, tels que notre site internet, notre page Facebook par lesquels vous nous les communiquez et êtes ainsi enregistré dans notre base de données « clients ».

La présente Déclaration de confidentialité vous expose la façon dont nous collectons, conservons et utilisons vos données personnelles. Attention : si vous êtes redirigé vers un autre site web ou une autre application, la déclaration de confidentialité de l'autre site ou application est applicable.

L'établissement ManavaHôtel et le site internet www.manavahotel.be sont conjointement responsables des données que nous collectons dans notre base de données clients.

Eux seuls peuvent utiliser vos données personnelles.

2. Quelles données personnelles collectons-nous et utilisons-nous ?

Nous collectons les données que vous nous communiquez vous-même, les données d'achat, les données relatives à vos visites sur les sites web, les données de paiement, etc. Sur la base de ces données, nous procédons à une analyse de vos préférences et intérêts personnels. Nous n'utilisons pas de données sensibles telles que des informations relatives à votre santé sauf à votre demande (en cas d'intolérance alimentaire par exemple).

Données communiquées par vous-même

Une partie des informations personnelles que nous utilisons nous a été communiquée par vous-même. Par exemple, lorsque vous effectuez une réservation en ligne, vous nous communiquez notamment vos nom, adresse, sexe, préférence linguistique, date de naissance et données de contact. Lorsque vous effectuez une réservation via une plateforme ou notre site internet, il vous est demandé quelques données supplémentaires, telles que votre numéro de compte ou de carte de débit/crédit, afin de pouvoir prélever l'argent dû de votre compte.

Il s'agit également des données que vous nous communiquez lors de votre participation à une promotion, un concours ou une enquête.

Préférences et intérêts personnels

Afin de mieux adapter nos services et communications à votre situation et de pouvoir adopter l'approche la plus personnalisée possible, nous évaluons également vos préférences et intérêts personnels. Nous le faisons par exemple au moyen de vos données d'achat et de visite de notre site internet et de nos pages sur les réseaux sociaux. Ces données et les données que vous nous avez communiquées constituent votre profil.

Données liées aux achats et aux services

À chaque fois que commandez des services dans notre établissement ou vous identifiez d'une autre manière, nous sommes informés de vos achats ou des services auxquels vous souscrivez. Nous conservons ces informations et pouvons ainsi vous informer à l'avenir de promotions intéressantes pour vous, de fermetures (temporaires) de services, de nouveaux produits/services, etc.

Via le site web ou l'app

Nous conservons des données techniques de chaque individu visitant notre site web. Il s'agit par exemple de l'adresse IP, du navigateur, de données relatives à l'appareil et du site web ou de l'app externe qui vous a redirigé vers nous.

En outre, nous conservons, de chaque utilisateur, le comportement de visite du site web. Nous savons ainsi quand notre site est visité, comment une page web est consultée, où les visiteurs cliquent précisément, où ils quittent notre site, etc. Ces analyses nous permettent d'améliorer la convivialité de notre site web. Ces informations sont également utilisées pour adapter le site web en fonction de vos préférences et intérêts personnels. Nous pouvons ainsi vous présenter d'abord les produits ou avantages qui vous intéressent le plus.

Les cookies nous permettent d'acquérir ces connaissances à travers plusieurs visites sur notre site web.

Un cookie est un fragment d'informations que votre navigateur stocke et nous renvoie ultérieurement – par exemple lors d'une prochaine visite.

Données sensibles

Lorsque cela est possible, nous essayons de vous aider à suivre votre régime alimentaire et à faire des choix en la matière. Nous pouvons indiquer par exemple si un produit ne contient pas de gluten ou convient aux diabétiques. Nous pouvons également vous proposer des produits répondant au régime alimentaire suivi ou à vos préférences alimentaires. Pour ce faire, nous devons donc disposer de données révélatrices de votre santé ou de vos préférences. La collecte et l'utilisation de ces données sont toujours soumises à votre accord. Par ailleurs, vous pouvez revenir sur votre accord à tout moment en nous contactant via les données de contact reprises à la fin de la présente Déclaration de confidentialité.

3. Pourquoi et sur quelle base collectons-nous vos données personnelles ?

Proposition de services

Nous avons besoin de vos données pour pouvoir vous proposer nos services : avantages personnalisés, etc. Nous appliquons des règles internes (de communication) strictes en la matière et utilisons vos données pour améliorer et personnaliser nos services.

Nous avons besoin des données que nous vous demandons lors de la réservation ou du check in pour pouvoir respecter nos engagements envers vous.

Nous pouvons notamment ainsi envoyer vos avantages personnels, facture,... à la bonne adresse, attribuer une promotion ou un avantage et modifier ou annuler une réservation.

En outre, les informations de votre profil ont aussi leur importance pour prévenir ou détecter les abus et la fraude.

Obligations légales

La loi du 1^{er} mars 2007 portant diverses dispositions en remplacement de la loi du 17 décembre 1963 organisant le contrôle des voyageurs dans les maisons d'hébergement et ses arrêtés d'exécution imposent l'enregistrement par le gestionnaire d'un établissement touristique d'un certain nombre de données sur les individus résidant dans son établissement. Ces données doivent être conservées par le gestionnaire pour une utilisation par les zones de police.

Enfin, nous sommes également tenus légalement de conserver une partie de ces données notamment à des fins fiscales, dans le cadre d'obligations de garantie ou de litiges éventuels.

Envoi de communications à votre attention

Vos données sont notamment aussi nécessaires pour vous envoyer les Newsletters adaptées, personnaliser vos promotions et avantages sur la base du profil que nous dressons de vous ou vous avertir d'une fermeture temporaire d'un service ou de l'établissement. En résumé, nous utilisons vos données de profil (soit les données que vous nous avez

communiquées, vos données d'achat et les données que nous générons sur cette base) à chaque fois que nous souhaitons vous informer.

Amélioration et personnalisation des services

Nous n'avons de cesse d'améliorer le service proposé. C'est pourquoi il est dans notre intérêt d'examiner comment nous pouvons le faire pour vous. Dans ce cadre, nous établissons votre profil, basé sur votre situation familiale, vos achats, votre utilisation du site web, etc. Ce profil nous permet de vous placer dans un groupe et d'analyser vos préférences et intérêts personnels. De cette manière, nous pouvons personnaliser nos services de manière continue. Par exemple, en vous envoyant des communications et des promotions personnalisées.

Sécurité

Nous collectons des données personnelles via les caméras de notre établissement, dont le but est la surveillance et le contrôle des lieux ;

- ayant pour finalité de :
 - prévenir, constater ou déceler des infractions contre les personnes ou les biens
 - prévenir, constater ou déceler des incivilités
- et qui traite des images uniquement pour ces finalités.

Ces images ne sont pas visionnées en direct. Les images sont conservées maximum 30 jours.

Elles peuvent être mises à disposition des zones de police.

4. Qui a accès à vos données personnelles ?

Le ManavaHôtel ne vendra en aucun cas vos données.

Les cabinets d'avocats, agences de recouvrement, huissiers de justice, compagnies d'assurances et banques notamment auront accès à une partie de vos données personnelles dont ils ont besoin pour nous assister dans le cadre du traitement d'un dossier, de l'exécution de projets, etc.

Dans certains cas, **certaines instances (publiques)** ont le droit de consulter ou de demander une partie de vos données personnelles. Nous coopérons bien entendu avec elles dans de tels cas.

5. Où conservons-nous vos données personnelles ?

Vos données sont conservées à notre siège social.

6. Combien de temps conservons-nous vos données personnelles ?

Nous supprimons vos données de profil après 5 ans d'inutilisation de votre part. Nous utilisons activement vos données d'achat pendant 3 ans après l'achat.

Toutefois, la loi nous impose parfois de conserver des données plus longtemps, telles que des factures ou des données pouvant être utilisées dans le cadre d'un litige éventuel. Dans pareil cas, nous respecterons ce délai de conservation plus long.

7. Comment sécurisons-nous vos données personnelles ?

Nous mettons tout en œuvre pour protéger vos données de manière optimale. Cependant, nous ne pouvons jamais offrir une garantie absolue.

Nous conservons vos données personnelles sur des ordinateurs sécurisés et contrôlés. Lorsque nous collaborons avec d'autres parties, nous exigeons d'elles le même niveau de sécurité. Malgré tous nos efforts en la matière, nous ne pouvons toutefois jamais garantir totalement la sécurité et la protection de vos données personnelles.

8. Quels sont vos droits en tant qu'Utilisateur ?

Nous tenons toujours compte des droits dont vous disposez en vertu de la loi. Vous pouvez faire corriger des données erronées, nous demander de ne pas utiliser vos données à des fins de marketing direct, etc.

Le ManavaHôtel accorde énormément d'importance à la protection de vos données personnelles. L'utilisation que nous en faisons respecte les droits dont vous disposez en vertu de la loi. C'est la raison pour laquelle nous les résumons tous ci-dessous. Vous pouvez nous contacter via les données de contact reprises à la fin de la présente Déclaration de confidentialité afin d'exercer ces droits. Le cas échéant, nous sommes tenus de contrôler votre identité. Nous vous demanderons donc une copie du recto de votre carte d'identité.

- Vous pouvez demander un aperçu des données personnelles que nous conservons en ce qui vous concerne.
- Vous pouvez faire corriger les données erronées et faire supprimer également les données qui ne sont plus pertinentes.
- Vous pouvez faire envoyer vos données à un tiers.
- Vous pouvez demander de ne pas utiliser vos données à des fins de marketing direct. Vous pouvez vous désinscrire en nous contactant à l'adresse mail qui figure au bas de la présente Déclaration de confidentialité.
- Vous pouvez nous demander de limiter l'utilisation de vos données personnelles ou vous opposer à une utilisation de vos données personnelles.

Vous avez des plaintes en matière de traitement de vos données personnelles ?

Vous avez des plaintes au sujet de notre gestion de vos données personnelles ? Contactez notre responsable du traitement des données personnelles info@manavahotel.be. S'il ne peut vous apporter une aide suffisante, vous pouvez toujours contacter l'Autorité belge de protection des données et y déposer une plainte.

9. Comment pouvez-vous nous contacter ?

Vous avez des plaintes en matière de traitement de vos données personnelles ? Vous avez d'autres questions ou souhaitez de plus amples informations sur notre gestion de vos données personnelles ? Contactez notre responsable du traitement des données personnelles. Vous pouvez le faire de 3 manières :

- Envoyez-lui un courrier à **SPRL AIR B n C, route de Liers 114 à 4041 Milmort.**
- Envoyez-lui un e-mail à info@manavahotel.be.

- Appelez-le au +32(0) 4 277 25 25.

10. Modifications de la présente Déclaration de confidentialité

Restez au courant des modifications et relisez régulièrement la présente Déclaration de confidentialité.

Nous développons et faisons évoluer en permanence nos services afin de pouvoir continuer à vous proposer la meilleure offre possible. C'est pourquoi nous adapterons régulièrement la présente Déclaration de confidentialité afin qu'elle expose toujours correctement notre manière de traiter vos données personnelles. Bien que nous mettions tout en œuvre pour attirer votre attention sur les modifications, nous recommandons tout de même de consulter régulièrement la présente Déclaration de confidentialité. Il est en effet de votre responsabilité de vous tenir au courant des adaptations.

La présente Déclaration de confidentialité a été rédigée le 1^{er} novembre 2018.