



# 1. ENGAGEMENT ROYAL HAINAUT SPA & RESORT HOTEL EN FAVEUR DE LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

Parce que nous vous considérons comme un client de marque, notre première priorité est de vous offrir des séjours et des moments d'exception dans le monde entier.

**Votre complète satisfaction et votre confiance sont essentielles pour nous.**

C'est pourquoi, dans le cadre de notre engagement à répondre à vos attentes, nous avons mis en œuvre Le Règlement Général sur la Protection des Données, une **politique de protection de vos données personnelles**. Cette charte matérialise nos engagements envers vous et décrit les modalités suivant lesquelles nous utilisons les données personnelles vous concernant.

## 2. CHAMP D'APPLICATION

Dans la présente charte, « HRH » désigne :

1. La Société Royal Hainaut. Enseigne Commerciale Royal Hainaut Spa & Ressort Hotel

## 3. 10 PRINCIPES EN MATIERE DE PROTECTION DE VOS DONNEES PERSONNELLES

Conformément aux réglementations en vigueur, en particulier le Règlement Général sur la Protection des Données adopté en Europe, nous avons établi les 10 principes suivants pour le traitement de vos données au sein de HRH :

1. **Licéité**: nous n'utilisons des données personnelles que si :
  - nous avons obtenu le **consentement** de la personne, OU
  - cela est nécessaire pour l'**exécution d'un contrat** auquel la personne est partie, OU
  - cela est nécessaire pour le **respect** d'une obligation légale, OU
  - cela est nécessaire à la sauvegarde des **intérêts vitaux** de la personne, OU
  - nous poursuivons un **intérêt légitime** en utilisant des données personnelles et cette utilisation ne porte pas atteinte aux libertés et aux intérêts de la personne.
2. **Loyauté** : nous vous expliquons en quoi nous sont utiles les données personnelles que nous collectons
3. **Finalités déterminées et minimisation des données**: nous ne collectons que les données personnelles qui nous sont réellement nécessaires. Si nous pouvons atteindre le même résultat en utilisant moins de données personnelles, alors nous nous assurons de n'utiliser que ces seules données.
4. **Transparence**: nous informons les personnes concernées de la manière dont nous utilisons leurs données.
5. Nous facilitons l'exercice de leurs **droits** par les personnes concernées : accès aux données, rectification et effacement des données et opposition au traitement des données.
6. **Durées de conservation** : nous ne conservons les données personnelles que pour des durées limitées.



7. Nous assurons la sécurité des données personnelles, c'est-à-dire **leur intégrité et leur confidentialité**.
8. Si un **tiers** doit utiliser des données personnelles, nous nous assurons que celui-ci est en mesure de protéger les données personnelles.
9. Si les données personnelles doivent être **transférées** en dehors de l'Union européenne, nous nous assurons que ce transfert est encadré par les dispositifs juridiques appropriés.
10. Si des données personnelles sont compromises (perdus, volées, endommagées, indisponibles...), nous notifions cette violation aux autorités de protection des données compétentes et aux personnes concernées, si la **violation** est susceptible de générer des risques élevés pour les droits et libertés des personnes.

Pour toute question sur les 10 principes de protection des données HRH, veuillez contacter le service Protection des Données Personnelles dont les coordonnées par mail : [rgpd@royalhainaut.cm](mailto:rgpd@royalhainaut.cm)

## 4. QUELLES SONT LES DONNEES PERSONNELLES COLLECTEES ?

A divers moments, nous sommes amenés à collecter des informations vous concernant ou concernant les personnes vous accompagnant, notamment :

- des coordonnées (par exemple nom, prénom, n° de téléphone, email) ;
- des informations personnelles (par exemple date de naissance, nationalité) ;
- des informations sur vos enfants (par exemple prénom, date de naissance, âge) ;
- votre n° de carte de crédit, (à des fins de transaction et de réservation) ;
- des informations figurant sur un titre d'identité (par exemple carte d'identité, passeport ou permis de conduire) ;
- votre n° de membre du programme de fidélisation Les Collectionneurs ou d'un autre programme partenaire (par exemple le programme de fidélité d'une compagnie aérienne) et des informations relatives à vos activités dans le cadre du programme de fidélité ;
- vos dates d'arrivée et de départ ;
- vos préférences et centres d'intérêts (par exemple chambre fumeur ou non, étage préféré, type de literie, type de presse écrite lue, sports, intérêts culturels, préférences alimentaires et de boissons, etc.) ;
- vos questions/commentaires, durant ou suite à un séjour dans l'un des établissements sous une marque HRH ;
- des informations techniques et de localisations générées dans le cadre de l'utilisation de nos sites internet et applications.

La collecte d'informations sur des personnes de moins de 16 ans est limitée à leurs seuls nom, nationalité et date de naissance, qui ne peuvent nous être fournis que par un adulte. Nous vous remercions de vous assurer que vos enfants ne nous transmettent aucune donnée personnelle sans votre autorisation (notamment via Internet). Dans l'hypothèse où une telle transmission aurait lieu, vous pouvez contacter le Département Protection des Données Personnelles (voir l'article « **Vos droits** » ci-dessous) afin que ces informations soient supprimées.

Afin de satisfaire vos demandes ou de vous fournir le service adéquat (par exemple un régime alimentaire spécifique) nous pouvons être amenés à collecter des informations sensibles, telles que concernant les



origines raciales ou ethniques, les opinions politiques, croyances religieuses et philosophiques, l'appartenance à un syndicat, les détails de santé ou d'orientation sexuelle. Dans ce cas, nous ne collecterons ces données qu'avec votre accord express préalable.

## 5. A QUELLES OCCASIONS VOS DONNEES PERSONNELLES SONT-ELLES COLLECTEES ?

Les données personnelles peuvent être collectées à différentes occasions, notamment :

1. Activités hôtelières :
  - Réservation d'une chambre ;
  - Enregistrement et règlement ;
  - Séjour à l'hôtel et services proposés dans le secteur du séjour ;
  - Consommation au bar ou au restaurant de l'hôtel durant un séjour ;
  - Demandes, réclamations et/ou litiges.
2. Participation à des programmes ou animations marketing :
  - Enregistrement dans les programmes de fidélisation ;
  - Contribution à des enquêtes de satisfaction (par exemple, Guest Satisfaction Survey) ;
  - Concours ou jeux en ligne ;
  - Abonnement à des newsletters, afin de recevoir des offres et des promotions par email.
3. Transmission d'informations en provenance de tiers :
  - Tours opérateurs, agences de voyage (en ligne ou non), systèmes de réservation par GDS et autres ;
4. Activités Internet :
  - Connexions au site HRH (adresse IP, cookies conformément à notre politique en matière d'utilisation des traceurs ;
  - Formulaire de collecte en ligne (réservation en ligne, questionnaires, pages HRH sur les réseaux sociaux, dispositifs de connexion à l'aide de vos identifiants de réseaux sociaux, échanges avec un agent conversationnel ou « chatbot »).

## 6. Pour QUELLES FINALITES vos données sont-elles collectées et pendant quelle durée sont-elles conservées ?

Le tableau ci-dessous présente les finalités pour lesquelles nous traitons vos données, la base légale pour ce traitement ainsi que les durées de conservation associées :

<b>Finalité/Activité</b>	<b>Base légale pour le traitement, y compris intérêt légitime poursuivi</b>	<b>Durée de conservation</b>
Remplir nos obligations vis-à-vis de nos clients. Gérer la réservation des chambres et des demandes d'hébergement, en particulier établir et conserver les	Traitement nécessaire à l'exécution d'un contrat auquel vous êtes partie.	10 ans à compter de la réservation, conformément à nos obligations légales.

Finalité/Activité	Base légale pour le traitement, y compris intérêt légitime poursuivi	Durée de conservation
documents légaux en conformité avec les normes comptables.	Traitement nécessaire pour se conformer à une obligation légale.	
Gérer votre séjour à l'hôtel :	Traitement nécessaire pour la poursuite de notre intérêt légitime consistant à gérer nos activités et à vous fournir les produits et services demandés.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion des accès aux chambres</li> <li>• Suivi de vos consommations (téléphone, bar, payTV, etc.).</li> </ul>	Traitement nécessaire à l'exécution d'un contrat auquel vous êtes partie.	Pour la durée de votre séjour.
Gérer notre relation avec nos clients avant, pendant et après votre séjour :	Traitement nécessaire pour la poursuite de notre intérêt légitime consistant à gérer nos activités et à vous fournir les produits et services demandés.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion du programme de fidélisation</li> <li>• Qualification de la base de données clients</li> <li>• Opérations de segmentation basées sur l'historique de réservation et vos habitudes de voyage en vue de l'envoi de communications ciblées, conformément aux obligations issues de la directive européenne ePrivacy (2002/58/CE telle que modifiée en 2009)</li> <li>• Prévision et anticipation des comportements futurs des clients</li> <li>• Établissement de statistiques et de scores commerciaux et actions de reporting</li> <li>• Fournir des données de contexte aux outils marketing. Cela se produit</li> </ul>	Traitement nécessaire à l'exécution d'un contrat auquel vous êtes partie et pour la gestion de votre adhésion au programme de fidélité.	Si vous n'êtes pas membre du programme de fidélité, 3 ans à compter de la date à laquelle vous avez été actif auprès de nous, de quelque manière que ce soit, pour la dernière fois.
	Traitement nécessaire pour la poursuite de notre intérêt légitime consistant à promouvoir nos services, réaliser des actions de marketing direct (compte tenu de votre relation commerciale avec HRH et améliorer nos services.	Si vous êtes membre du programme de fidélité, 6 ans à compter de la date à laquelle vous avez été actif auprès de nous, de quelque manière que ce soit, pour la dernière fois.

## Finalité/Activité

## Base légale pour le traitement, y compris intérêt légitime poursuivi

## Durée de conservation

lorsqu'un client visite un site internet du Groupe ou lorsqu'il effectue une réservation

- Connaître et gérer les préférences des clients fidélisés ou non
- Vous adresser les newsletters, promotions et offres touristiques, hôtelières ou de services ou les offres des partenaires de HRH ou vous contacter par téléphone, conformément aux obligations issues de la directive européenne ePrivacy (2002/58/CE telle que modifiée en 2009).

Améliorer notre service hôtelier, notamment :

- Personnaliser votre accueil à l'hôtel, améliorer la qualité de service et l'expérience client
- Traiter vos données personnelles dans notre programme marketing client, afin d'effectuer des opérations marketing, de promotion de marques et d'avoir une meilleure compréhension de vos besoins et de vos souhaits
- Adapter nos produits et services afin de répondre au mieux à vos demandes
- Personnaliser les offres marchandes et les messages relationnels à votre attention
- Vous informer des offres spéciales et de tout nouveau service créé par HRH ou

Traitement nécessaire à l'exécution d'un contrat auquel vous êtes partie dans le cadre de la gestion de votre adhésion au programme de fidélité.

Traitement nécessaire pour la poursuite de notre intérêt légitime consistant à promouvoir nos services, réaliser des actions de marketing direct (compte tenu de votre relation commerciale avec l'une des entités du Groupe HRHHotels) et améliorer nos services.

Si vous n'êtes pas membre du programme de fidélité, 3 ans à compter de la date à laquelle vous avez été actif auprès de nous, de quelque manière que ce soit, pour la dernière fois.

Si vous êtes membre du programme de fidélité, 6 ans à compter de la date à laquelle vous avez été actif auprès de nous, de quelque manière que ce soit, pour la dernière fois.

Finalité/Activité	Base légale pour le traitement, y compris intérêt légitime poursuivi	Durée de conservation
l'une de ses filiales ou l'un de ses partenaires.	Traitement nécessaire pour la poursuite de notre intérêt légitime consistant à promouvoir nos services, réaliser des actions de marketing direct (compte tenu de votre relation commerciale avec HRH) et améliorer nos services.	Si vous n'êtes pas membre du programme de fidélité, 3 ans à compter de la date à laquelle vous avez été actif auprès de nous, de quelque manière que ce soit, pour la dernière fois.
Procéder à des recoupements, analyses et combinaisons via un tiers de confiance de vos données collectées à l'occasion de la réservation ou de votre séjour, afin de déterminer vos centres d'intérêts, votre profil client et nous permettre de vous adresser des offres personnalisées.	Traitement nécessaire pour la poursuite de notre intérêt légitime consistant à promouvoir nos services, réaliser des actions de marketing direct (compte tenu de votre relation commerciale avec HRH) et améliorer nos services.	Si vous êtes membre du programme de fidélité, 6 ans à compter de la date à laquelle vous avez été actif auprès de nous, de quelque manière que ce soit, pour la dernière fois.
Améliorer les services de HRH notamment :	Traitement nécessaire à l'exécution d'un contrat auquel vous êtes partie dans le cadre de la gestion de votre adhésion au programme de fidélité.	Si vous n'êtes pas membre du programme de fidélité, 3 ans à compter de la date à laquelle vous avez été actif auprès de nous, de quelque manière que ce soit, pour la dernière fois.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Réalisation d'études et d'analyses des questionnaires et commentaires clients</li> <li>Gestion des réclamations</li> <li>Vous faire bénéficier des avantages de notre programme de fidélisation.</li> </ul>	Traitement nécessaire pour la poursuite de notre intérêt légitime consistant à promouvoir nos services, réaliser des actions de marketing direct (compte tenu de votre relation commerciale avec HRH) et améliorer nos services.	Si vous êtes membre du programme de fidélité, 6 ans à compter de la date à laquelle vous avez été actif auprès de nous, de quelque manière que ce soit, pour la dernière fois.
Sécuriser et améliorer votre utilisation des sites web HRH notamment :	Traitement nécessaire pour la poursuite de notre intérêt légitime consistant à gérer nos activités, à réaliser des prestations informatiques, d'administration et de sécurité des réseaux afin de prévenir la fraude.	6 ans à compter de la date de clôture de votre dossier dans le cadre d'une plainte ou d'une réclamation.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Amélioration de la navigation</li> <li>Assistance et maintenance, et</li> </ul>	Traitement nécessaire pour la poursuite de notre intérêt légitime consistant à gérer nos activités, à réaliser des prestations informatiques, d'administration et de sécurité des réseaux afin de prévenir la fraude.	13 mois à compter de la collecte des informations.

Finalité/Activité	Base légale pour le traitement, y compris intérêt légitime poursuivi	Durée de conservation
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en œuvre de mesures de sécurité et de prévention des fraudes.</li> </ul>	<p>Traitement nécessaire pour la poursuite de notre intérêt légitime consistant à gérer nos activités, à réaliser des prestations informatiques, d'administration et de sécurité des réseaux afin de prévenir la fraude.</p>	<p>Jusqu'à 122 jours à compter de l'enregistrement d'un événement.</p>
<p>Gestion interne de liste de clients ayant eu un comportement inapproprié lors de leur séjour à l'hôtel (agressions et incivilités, non-respect du contrat hôtelier, non-respect des règles de sécurité, vols, dégradations et vandalisme ou incidents de règlement).</p> <p>Sécuriser les opérations de paiement en déterminant le niveau de risque de fraude associé à chaque transaction. A cette occasion, HRH et les hôtels peuvent recourir aux prestations fournies par le prestataire HRH en matière de prévention des risques pour affiner leur analyse.</p>	<p>Traitement nécessaire pour la poursuite de notre intérêt légitime consistant à gérer nos activités et à prévenir le risque de fraude.</p>	<p>90 jours aux fins d'analyses et de contrôles, puis 2 ans dans une base de données distincte à des fins d'amélioration du fonctionnement du système.</p> <p>En cas d'inscription dans le fichier des incidents, 2 ans à compter de l'enregistrement ou jusqu'à régularisation de la situation si celle-ci intervient avant.</p>
<p>En fonction des résultats des analyses menées, HRH pourra prendre des mesures de sécurité, en particulier demander au client l'utilisation d'un autre canal de réservation ou d'un autre mode de paiement. Ces mesures auront pour effet de suspendre l'exécution de la réservation ou, si le résultat de l'analyse ne garantit pas la sécurité de la commande, de l'annuler.</p> <p>L'utilisation frauduleuse d'un moyen de paiement générant un défaut de paiement pourra entraîner l'inscription du client dans le fichier des incidents de HRH, ce qui peut conduire HRH à bloquer des paiements futurs ou à effectuer des contrôles supplémentaires.</p>	<p>Traitement nécessaire pour la poursuite de notre intérêt légitime consistant à gérer nos activités, à</p>	<p>122 jours à compter de l'inscription.</p>



Finalité/Activité	Base légale pour le traitement, y compris intérêt légitime poursuivi	Durée de conservation
<p>Dans ce cadre, certains hôtels disposent d'une fonctionnalité leur permettant d'inscrire dans la catégorie des clients dits « inopérants » tout client ayant un comportement inapproprié correspondant aux catégories suivantes : agressions et incivilités, non-respect du contrat hôtelier, non-respect des règles de sécurité, vols, dégradations et vandalisme ou incidents de règlement.</p>	<p>sécuriser les biens et les personnes et à lutter contre les impayés.</p>	
<p>Le statut d'« inopérant » peut conduire l'hôtel à l'origine de cette inscription à adresser un refus de réservation au client lorsqu'il se présentera à nouveau dans ce même hôtel.</p>		
<p>Utiliser les services nécessaires pour rechercher l'identité des personnes présentes au HRH en cas d'événements graves impactant l'établissement concerné (catastrophes naturelles, attentats, etc.).</p>	<p>Traitement nécessaire pour la protection des intérêts vitaux des clients.</p>	<p>Pour la durée de l'événement.</p>
<p>Se conformer à toute législation applicable (par exemple conservation des documents comptables), y compris :</p>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion des demandes de désabonnements aux newsletters, promotions, offres touristiques et enquêtes de satisfaction</li> <li>• Gestion des demandes des personnes concernées en matière de protection de leurs données personnelles.</li> </ul>	<p>Traitement nécessaire pour le respect d'une obligation légale.</p>	<p>Pour la durée fixée dans la législation locale applicable.</p>





## 7. CONDITIONS D'ACCÈS PAR DES TIERS A VOS DONNÉES PERSONNELLES

HRH poursuit ses activités dans de nombreux pays et nous nous efforçons de vous offrir les mêmes services dans le monde entier. À ce titre, nous devons partager vos données personnelles avec des destinataires internes et externes, dans les conditions suivantes :

1. **Nous partageons vos données avec un nombre limité de personnes et de services autorisés au HRH, afin de vous offrir la meilleure expérience possible dans nos hôtels.** Les équipes suivantes peuvent accéder à vos données :
  - Personnel hôtelier ;
  - Personnels de réservation utilisant les outils HRH de réservation ;
  - Services Informatiques ;
  - Partenaires commerciaux et services marketing ;
  - Services médicaux éventuellement ;
  - Généralement, toute personne appropriée HRH pour certaines catégories spécifiques de données personnelles.
  
2. **Avec des fournisseurs prestataires de services et partenaires :** vos données personnelles peuvent être transmises à un tiers dans le but de vous fournir des services et d'améliorer votre séjour, notamment :
  - Prestataires de services externes : Sous- traitant informatique, centres d'appels internationaux, banques, émetteurs de carte de crédit, avocats externes, routeurs, imprimeurs.
  - Partenaires commerciaux : HRH pourra, sauf opposition de votre part auprès du Département Protection des Données Personnelles, enrichir votre profil en partageant certaines informations vous concernant avec ses partenaires commerciaux privilégiés. Dans ce cas, des recoupements, des analyses et des combinaisons via un tiers de confiance de vos données pourront être effectués. Ces traitements permettront à HRH et à ses partenaires contractuels privilégiés de déterminer vos centres d'intérêts, votre profil client et nous permettre de vous adresser des offres personnalisées.
  - Sites de réseaux sociaux : Afin de vous permettre de vous identifier aisément sur le site HRH sans avoir besoin de remplir un formulaire d'inscription, HRH a mis en place un système de connexion par réseau social. Si vous vous connectez en utilisant ce système, vous autorisez explicitement HRH à accéder aux données publiques de votre compte pour le réseau social concerné (ex. : Facebook, LinkedIn, Google, Instagram...), ainsi qu'aux autres données mentionnées lors de l'utilisation de ce système de connexion par réseau social. HRH pourra également communiquer de manière sécurisée à des réseaux sociaux votre adresse de courrier électronique afin d'identifier si vous êtes déjà un utilisateur de l'un de ces réseaux sociaux pour, le cas échéant, vous afficher des publicités personnalisées et pertinentes sur votre compte de réseau social.
  
3. **Autorités locales :** nous pouvons aussi être amenés à transmettre vos informations aux autorités locales, si cela est exigé par la loi ou dans le cadre d'une enquête et conformément à la réglementation locale.



## 9. SECURITE DES DONNEES

HRH prend les mesures techniques et organisationnelles appropriées, conformément aux dispositions légales applicables (en particulier l'article 32 du RGPD), pour protéger vos données personnelles contre la destruction, la perte ou l'altération, l'utilisation détournée et l'accès non autorisé, la modification ou la divulgation, que ces actions soient illicites ou accidentelles. À cette fin, nous avons mis en place des mesures techniques (telles que des pare-feux) et des mesures organisationnelles (telles qu'un système d'identifiant / de mot de passe, des moyens de protection physique, etc...) afin d'assurer la constante confidentialité, intégrité, disponibilité et résilience des systèmes et des services de traitement. Lorsque vous transmettez des informations concernant votre carte de crédit lors de votre réservation, une technologie de chiffrement SSL (Secure Socket Layer) permet de sécuriser vos transactions. Des mesures organisationnelles assurent la sécurité du traitement.

## 10. COOKIES ET AUTRES TRACEURS

HRH utilise des cookies et d'autres traceurs sur ses sites internet. Pour en savoir plus sur l'utilisation de ces traceurs par HRH et pour les paramétrer, veuillez consulter notre annexe politique relative aux traceurs.

## 11. VOS DROITS

Vous avez le droit d'obtenir des informations et d'accéder à vos données personnelles collectées par HRH, sous réserve des dispositions légales applicables.

Vous avez également le droit de faire rectifier vos données, de les faire effacer ou d'en limiter le traitement. De plus, vous avez le droit à la portabilité de vos données et le droit de définir des instructions pour le traitement de vos données après votre mort (le plus tard possible !). Vous pouvez aussi vous opposer au traitement de vos données, en particulier vous opposer à ce que les données vous concernant relatives à vos séjours, vos préférences, votre satisfaction soient partagées entre les établissements de HRH.

Si vous souhaitez exercer ces droits, contactez directement le département en charge des données personnelles pour HRH par courrier électronique à l'adresse Royal [rgpd@royalhainaut.com](mailto:rgpd@royalhainaut.com) ou en écrivant à l'adresse suivante :

**Royal Hainaut Spa & Resort Hotel**

**Département Protection des Données Personnelles**

**6 Place de l'Hôpital Général**

**59300 Valenciennes**

Dans un souci de confidentialité et de protection de vos données personnelles, nous devons vous identifier afin de répondre à votre requête. Pour cela, en cas de doutes raisonnables sur votre identité, il pourra vous être demandé de joindre à l'appui de votre demande, la copie d'un document officiel d'identité, tel qu'une carte d'identité ou un passeport. En ce cas la copie recto verso et blanc de l'un de ces documents suffit.



Toutes les demandes seront traitées dans les meilleurs délais et en conformité avec la loi applicable.

Enfin, vous pouvez introduire une réclamation auprès de :

**Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés - CNIL**

8 rue Vivienne, CS 30223

F-75002 Paris, Cedex 02

Tel. +33 1 53 73 22 22

Fax +33 1 53 73 22 00

e-mail:

Website: <http://www.cnil.fr/>

## **12. MISES A JOUR**

Nous pouvons modifier la présente charte périodiquement. Par conséquent, nous vous invitons à consulter régulièrement cette charte notamment lors d'une réservation.

## **13. QUESTIONS ET CONTACTS**

Pour toutes questions concernant la politique de données personnelles au sein HRH, merci de prendre contact avec le Département Protection des Données Personnelles : [rgpd@royalhainaut.com](mailto:rgpd@royalhainaut.com)