

Politique de protection des données à caractère personnel

Bienvenue sur le site <https://www.nantesquality.com> appartenant à la société Persévérance qui gère une Résidence de Tourisme multi-services à proximité immédiate du Parc des Expositions de Nantes (La Beaujoire).

Pleinement conscients que notre relation repose sur le caractère de confiance, cette politique de confidentialité relative à l'utilisation de vos données à caractère personnel s'inscrit dans ce cadre.

Au même titre que notre équipe est à votre disposition pour apporter un soin et une attention particulière à chacune de vos demandes, nous attachons, en notre qualité de responsable de traitement, une importance toute particulière au respect de votre vie privée, à la protection de vos données personnelles ainsi qu'à l'exercice de vos droits.

Nous vous invitons donc à lire attentivement la présente politique de protection des données personnelles.

La présente politique a pour objet de vous présenter les principes concernant la protection des données à caractère personnel tels que mis en place par la société Persévérance suite à la modification de la Loi Informatique et Libertés n°7817 du 06 janvier 1978 par le Règlement Général européen relatif à la Protection des Données entré en vigueur le 25 mai 2018 (RGPD).

I/ POUR FACILITER LA COMPREHENSION DES PRINCIPES, NOUS TENONS A RAPPELER QUELQUES NOTIONS :

- **donnée à caractère personnel** : toute information qui, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tels qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale se rapportant à une personne physique, permet de l'identifier,
- **traitement** : toute opération ou tout ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliquées à des données à caractère personnel, tels que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction,
- **responsable de traitement** : personne physique ou morale, autorité publique, service ou autre organisme qui, seul ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement,
- **sous-traitant** : personne physique ou morale, autorité publique, service ou autre organisme qui traite des données à caractère personnel pour le compte du responsable de traitement.

II/ QUELLES SONT LES INFORMATIONS QUE NOUS COLLECTONS :

2.1. Collecte directe : données que vous nous confiez directement :

Lorsque vous vous inscrivez, vous communiquez des informations vous concernant et concernant votre famille par le biais de la fiche d'inscription, à la société Persévérance.

Les informations que nous sommes susceptibles de collecter sont les suivantes :

a) dans le cadre de nos activités de Résidence de Tourisme (réservation d'une chambre, enregistrement et règlement, séjour à la résidence et services proposés dans le cadre du séjour, consommations au bar, demandes, réclamations / litiges) :

- vos civilité, nom, prénom ;
- vos coordonnées (adresse postale, n° de téléphone, email) ;
- vos date de naissance, âge, nationalité ;
- des informations sur vos enfants (nom, prénom, date de naissance, nationalité) ;
- votre numéro de carte de crédit (à des fins de réservation et de transaction) ;
- des informations figurant sur un titre d'identité (carte d'identité, passeport) ;
- vos dates d'arrivée et de départ ;
- vos préférences et centres d'intérêts (par exemple chambre avec baignoire ou douche, étage préféré etc) ;
- votre employeur si la réservation est réalisée dans un but professionnel ;
- votre profession (collecte de la carte de visite) ;

b) dans le cadre de nos activités de séminaires :

- vos coordonnées (par exemple nom, prénom, n° de téléphone, email) ;
- votre numéro de carte de crédit, (à des fins de transaction et de réservation).
- votre employeur si la réservation est réalisée dans un but professionnel ;
- votre profession (collecte de la carte de visite) ;

c) Dans le cadre de nos activités commerciales avec nos partenaires / fournisseurs :

- titre, nom, prénom ;
- coordonnées professionnelles (adresse, n° de téléphone ligne directe, email professionnel) ;
- profession (collecte de la carte de visite).

2.2. Collecte indirecte : données vous concernant que nous recueillons indirectement :

a) Transmission d'informations en provenance de tiers :

- Intermédiaires de réservations (tours opérateurs, agences de voyage (en ligne ou non), systèmes de réservation par les plateformes de réservation en ligne,
- Les programmes de fidélité auxquels le client a souscrit,
- votre employeur s'il a réservé votre voyage, et d'autres tiers auxquels le client a eu recours.

b) Transmission des données lors de la navigation sur le site :

- votre adresse IP ou d'autres données de navigation,
- dépôt de cookies qui sont pour certains nécessaires au fonctionnement du site, et pour d'autres à des fins d'analyse.

Pour plus d'informations sur les cookies, et pour modifier vos préférences, veuillez vous reporter à notre politique en matière de cookies.

III/ LES PRINCIPES APPLICABLES AU TRAITEMENT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL :

La législation relative à la protection des données personnelles édicte des grands principes que la société Persévérance s'engage à respecter :

3.1. la licéité du traitement :

Nous nous engageons à collecter, à utiliser loyalement, de façon licite et transparente, les données que vous nous confiez.

Les bases légales sur lesquelles nous pouvons traiter vos données sont les suivantes :

- le consentement préalable à un traitement spécifique a été recueilli (par exemple : fait de cocher la case pour recevoir la newsletter),
- le traitement est nécessaire à l'exécution d'un contrat (la gestion de votre séjour par exemple),
- le traitement est nécessaire au respect d'une obligation légale à laquelle la société Persévérance est soumise (conservation des factures),
- le traitement est nécessaire à la sauvegarde des intérêts vitaux d'une personne,
- le traitement est nécessaire aux fins des intérêts légitimes poursuivis par la société Persévérance (promouvoir ses services, réaliser des actions de marketing direct (compte tenu de votre relation commerciale avec la société Persévérance et améliorer ses services.

3.2. la pertinence et la proportionnalité des informations collectées :

Ces informations sont nécessaires, adéquates, pertinentes et non excessives au regard de la finalité poursuivie par le traitement exposées ci-dessous.

IV/ A QUOI SONT DESTINEES LES INFORMATIONS QUE NOUS COLLECTONS ET QUELLES SONT LES DUREES DE CONSERVATION ?

Les informations collectées sont utilisées dans le cadre de la gestion de séjours de tourisme et dans le cadre de séminaires, à la résidence hôtelière et plus particulièrement :

Finalité / Activité	Durée de conservation
<p>Gérer la réservation des chambres et des demandes d'hébergement, en particulier établir et conserver les documents légaux en conformité avec les normes comptables. Remplir nos obligations vis-à-vis de nos clients.</p>	<p>10 ans à compter de la réservation, conformément à nos obligations légales.</p>
<p>Gérer votre séjour à la résidence :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestion des accès aux chambres 	<p>Pour la durée de votre séjour.</p>
<p>Gérer notre relation avec nos clients avant, pendant et après votre séjour :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Qualification de la base de données clients • Opérations de segmentation basées sur l'historique de réservation et vos habitudes de voyage en vue de l'envoi de communications ciblées (*), • Prévission et anticipation des comportements futurs des clients • Établissement de statistiques et de scores commerciaux et actions de reporting • 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 de partenaires ou vous contacter par téléphone, conformément aux obligations issues de la directive européenne ePrivacy. <p>*conformément aux obligations issues de la directive européenne ePrivacy (2002/58/CE telle que modifiée en 2009)</p>	<p>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.</p>
<p>Améliorer notre service hôtelier, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personnaliser votre accueil à la résidence, 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 	<p>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.</p>

Finalité / Activité	Durée de conservation
<p>messages relationnels à votre attention.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vous informer des offres spéciales et de tout nouveau service créé par la société Persévérance ou l'un de ses partenaires. 	<p>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.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<p>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.</p>
<p>Améliorer les services notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réalisation d'études et d'analyses des questionnaires et commentaires clients • Gestion des réclamations <p>Vous faire bénéficier des avantages de notre programme de fidélisation.</p>	<p>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.</p>
<p>Sécuriser et améliorer votre utilisation du site web nantesquality notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Amélioration de la navigation • Assistance et maintenance, et • Mise en œuvre de mesures de sécurité et de prévention des fraudes. 	<p>12 mois à compter de la collecte des informations.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Sécuriser les biens et les personnes et lutter contre les impayés et gestion interne de liste de clients ayant eu un comportement inapproprié lors de leur séjour à la résidence (agressions et incivilités, non-respect du contrat de services hôteliers, non-respect des règles de sécurité, vols, dégradations et vandalisme ou incidents de règlement). 	<p>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.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Utiliser les services nécessaires pour rechercher l'identité des personnes présentes dans l'établissement en cas d'événements graves impactant l'établissement concerné. 	<p>Pour la durée de l'événement et pendant 30 jours pour les images recueillies par les caméras de surveillance.</p>

V/ QUI A ACCES A VOS DONNEES ?

Au sein de la société Persévérance, seuls les employés du service réception / réservation et le service comptabilité traitent l'ensemble de vos données.

Certains membres de la direction et du comité de direction ont accès aux données recueillies par les caméras de surveillance ainsi que la société SECURITAS, sous-traitant, dans le cadre de l'utilisation du bouton antipanique.

Au sein des sous-traitants de la société Persévérance, la société VA SOLUTIONS, opérateur téléphonique, traite pour le compte de la société Persévérance, les données relatives à la téléphonie et au wifi, ainsi que le channel manager qui centralise les réservations effectuées sur les sites de réservation en ligne et les bascule sur la plateforme de réservation interne à la société Persévérance.

Aussi bien nos sous-traitants, que nous-mêmes, assurons la sécurité, l'intégrité et la confidentialité de vos données.

VI/ QUELS SONT VOS DROITS ?

Conformément à la réglementation, vous disposez de différents droits : vous pouvez à tout moment demander l'accès, la rectification, l'effacement et la portabilité de vos données à caractère personnel, ou en restreindre le traitement ou vous y opposer.

Droit d'accès à vos données : droit de recevoir une copie de vos données,

Droit de rectification : droit de nous demander de rectifier, compléter, ou mettre à jour vos données lorsque vous ne pouvez pas le faire vous-même,

Droit de suppression ou d'effacement : droit de nous demander de supprimer vos données,

Droit à la limitation du traitement : droit de nous demander de limiter le traitement de vos données. Ce droit ne peut s'exercer que dans certaines circonstances (par exemple si vous contestez l'exactitude des données),

Droit à la portabilité des données : droit de récupérer les données que vous nous avez confiées, dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine et / ou de transmettre ces données à un tiers,

Droit d'opposition au traitement : droit d'opposition qui peut s'exercer à tout moment pendant le traitement de vos données mais seulement dans certaines situations.

Vous pouvez exercer vos droits, en justifiant de votre identité :

- par courrier postal à l'adresse suivante :

Société SAS Persévérance,
A l'attention du Délégué à la protection des données
27, rue du Chemin Rouge
44300 NANTES

- par courrier électronique à l'adresse suivante : dpo@nantesquality.com

VII/ MODIFICATION DE LA POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE :

La société Persévérance se réserve la possibilité de modifier sa politique de confidentialité suivant l'évolution de la législation.

La date de la présente politique de confidentialité est décembre 2019.

VIII/ QUESTIONS RELATIVES A LA POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE :

Vous pouvez adresser vos questions relatives à la politique de confidentialité par e-mail à l'adresse suivante : dpo@nantesquality.com