



## 1. ENGAGEMENT DU GROUPE LOV HOTEL COLLECTION 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.

**Votre complète satisfaction et votre confiance en LOV Hotel Collection sont essentielles pour nous.**

C'est pourquoi, dans le cadre de notre engagement à répondre à vos attentes, nous avons mis en œuvre une **politique de protection de votre vie privée**. Cette Charte matérialise nos engagements envers vous et décrit les modalités suivant lesquelles LOV Hotel Collection utilise les données personnelles vous concernant.

« **7 principes** » constituent les principales règles applicables dans le groupe LOV Hotel Collection (et ses filiales).

## 2. CONSENTEMENT

Par « donnée personnelle », nous entendons toute information collectée et enregistrée dans un format qui permet de vous identifier personnellement, soit directement (ex : nom) ou indirectement (ex : n° tél) en qualité de personne physique. Avant de nous transmettre ces informations, nous vous recommandons de prendre connaissance de la suite de ce document décrivant notre politique en matière de protection de la vie privée de nos clients.

Cette Charte de protection des données personnelles fait partie des conditions générales qui régissent nos services hôteliers. En acceptant nos conditions générales, vous acceptez expressément les dispositions de cette Charte.



### 3. 7 PRINCIPES LOV HOTEL COLLECTION EN MATIERE DE PROTECTION DE VOS DONNEES PERSONNELLES

Les 7 principes ci-dessous sont applicables dans le monde entier au sein du groupe LOV Hotel Collection.

1. **Transparence** : lors de la collecte et du traitement de vos données personnelles, nous vous communiquerons toute information et vous informerons de la finalité et des destinataires des données.
2. **Légitimité** : nous collecterons et traiterons vos données personnelles uniquement aux fins qui sont décrites dans la présente Charte.
3. **Pertinence et exactitude** : nous ne collectons que les données personnelles nécessaires au traitement des données. Nous prendrons toutes les mesures raisonnables pour vous garantir que les données personnelles que nous conservons sont exactes et à jour.
4. **Conservation** : nous conserverons vos données personnelles pendant la période nécessaire aux fins du traitement des données conformément aux exigences prévues par la loi.
5. **Accès, rectification, opposition** : vous avez la possibilité d'accéder, de modifier, de corriger ou de supprimer vos données personnelles. Vous pouvez également vous opposer à l'utilisation de vos données personnelles notamment afin de ne pas recevoir de prospection commerciale. Les coordonnées du service à contacter figurent ci-dessous (§13) à l'article « Accès et Modification »
6. **Confidentialité et sécurité** : nous mettrons en place les mesures techniques et organisationnelles raisonnables pour protéger vos données personnelles contre l'altération ou la perte accidentelle ou illicite ou l'utilisation, la divulgation ou l'accès non autorisé.
7. **Partage et transferts internationaux** : nous pouvons partager vos données personnelles au sein du groupe LOV Hotel Collection ou avec des tiers (tels que partenaires commerciaux et /ou prestataires de services) aux fins exposées dans la présente Charte. Nous prendrons des mesures appropriées pour garantir la sécurité du partage et du transfert.



## 4. CHAMP D'APPLICATION

La présente Charte s'applique :

1. À tous les traitements de données mis en œuvre dans nos hôtels filiales et managés, c'est à dire opérant sous une marque du groupe LOV Hotel Collection.
2. À tous les sites web de réservation LOV Hotel Collection, Bien que nos politiques en matière de protection de la vie privée de nos clients ne puissent

## 5. QUELLES SONT LES DONNEES PERSONNELLES COLLECTEES ?

Nous sommes amenés à divers moments à vous demander en votre qualité de client LOV Hotel Collection, des informations sur vous-même et/ou des membres de votre famille, comme :

- 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);
- 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 lu, sports, intérêts culturels,);
- Vos questions/commentaires, durant ou suite à un séjour dans l'un de nos établissements.

La collecte d'informations sur des personnes de moins de 18 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).



Nous ne collectons volontairement pas d'informations sensibles, telles que 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.

De plus, en fonction des lois locales applicables, d'autres informations pourraient être considérées comme sensibles, notamment : votre N° de carte de crédit, vos loisirs, vos activités personnelles et vos hobbies, si vous êtes fumeur ou non, etc.... Nous pouvons être amenés à collecter ces informations afin de satisfaire vos demandes ou vous fournir le service adéquat, comme par exemple un régime alimentaire spécifique.

Dans ce cas, selon les lois en vigueur dans certains pays, votre accord préalable pourra vous être demandé s'agissant de la collecte d'informations sensibles.

## **6. QUAND 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 ;
- 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 recevoir des offres et des promotions par email.



3. Transmission d'informations en provenance de tiers :

- Tours opérateurs, Agences de voyage, Systèmes de réservation par GDS, autres, ... ;

4. Activités Internet :

- Connexion aux sites LOV Hotel Collection (adresse IP, cookies) ;
- Formulaire de collecte en ligne (réservation en ligne, questionnaires, pages de LOV Hotel Collection sur les réseaux sociaux, dispositifs de connexion tels que Facebook Login...).

## 7. QUELLES SONT LES FINALITES ?

Nous collectons vos données personnelles dans le but de :

1. Remplir nos obligations vis-à-vis de nos clients.
2. Gérer la réservation des chambres et des demandes d'hébergement :
  - Établissement et conservation des documents légaux en conformité avec les normes comptables ;
3. Gérer votre séjour à l'hôtel :
  - Suivi de vos consommations (téléphone, bar, payTV, ...)
  - Gestion des accès aux chambres
  - 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).



4. Améliorer notre service hôtelier, notamment :

- Traiter de 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 LOV Hotel Collection ou l'une de ses filiales

5. Gérer notre relation avec nos clients avant, pendant et après votre séjour :

- Gestion du programme de fidélisation ;
- Qualification de la base de données clients ;
- Opérations de segmentation basées sur l'historique de réservation et vos habitudes de voyage des clients en vue de l'envoi de communication ciblées ;
- Prévoir et anticiper les comportements futurs ;
- Établissement de statistiques et de scores commerciaux, et effectuer du reporting ;
- Fournir des données de contexte à l'outil de push d'offres 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 adressez les newsletters, promotions et offres touristiques, hôtelières ou de services, ou les offres des partenaires LOV Hotel Collection ou vous contacter par téléphone ;
- Effectuer la gestion des demandes de désabonnements aux newsletters, promotions, offres touristiques et enquêtes de satisfaction ;



- Effectuer la prise en compte du droit d'opposition ;
  - Rechercher par un service téléphonique dédié les personnes présentes dans les hôtels du groupe LOV Hotel Collection en cas d'événements graves impactant le site concerné (catastrophes naturelles, attentats,) ;
6. 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.
7. Améliorer les services de LOV Hotel Collection notamment :
- Réalisation d'études et d'analyses des questionnaires et commentaires clients ;
  - Gestion des réclamations ;
  - Vous faire bénéficier des avantages de notre programme de fidélisation.
8. Sécuriser et améliorer votre utilisation des sites web de LOV Hotel Collection notamment :
- Amélioration de la navigation
  - Mise en œuvre de la sécurité et prévention des fraudes
9. Se conformer aux législations locales (par exemple conservation de documents comptables)



## 8. CONDITIONS D'ACCÈS PAR DES TIERS DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

Nous nous efforçons de vous offrir les mêmes services dans tous nos établissements. À ce titre, pour vous garantir un droit d'accès et de modification (article « Accès et Modification »), nous devons partager vos données personnelles avec des destinataires internes et externes, dans les conditions suivantes :

a. Au sein du groupe LOV Hotel Collection : afin de vous fournir le meilleur service, nous pouvons partager vos données personnelles et donner un accès aux personnels autorisés de nos entités, notamment :

- Personnel hôtelier ;
- Personnels de réservation utilisant les outils LOV Hotel Collection de réservation ;
- Services Informatiques ;
- Partenaires commerciaux et services marketing ;
- Services médicaux éventuellement ;
- Services juridiques éventuellement ;
- Généralement, toute personne appropriée des entités du groupe LOV Hotel Collection pour certaines catégories spécifiques de données personnelles.

b. 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 :

1. Prestataires de services externes : Sous- traitant informatique, centres d'appels internationaux, banques, émetteurs de carte de crédit, avocats externes, routeurs, imprimeurs.
2. Partenaires commerciaux : LOV Hotel Collection pourra, sauf opposition de votre part auprès de nos services, 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





3. Confiance de vos données pourront être effectués. Ces traitements permettront à LOV Hotel Collection et à ses partenaires contractuels privilégiés de déterminer vos centres d'intérêts, votre profil client et nous permettre de vous adresser des offres personnalisées.
4. Sites de réseaux sociaux : Afin de vous permettre de vous identifier aisément sur le Site sans avoir besoin de remplir un formulaire d'inscription, LOV Hotel Collection a mis en place le système Facebook Login. Si vous vous connectez en utilisant le système Facebook Login, vous autorisez explicitement LOV Hotel Collection à accéder et stocker aux les données publiques de votre compte Facebook, ainsi qu'aux autres données mentionnées lors de l'utilisation du système Facebook Login. LOV Hotel Collection pourra également communiquer à Facebook votre adresse de courrier électronique afin d'identifier si vous êtes déjà un utilisateur de Facebook, pour le cas échéant vous afficher des publicités personnalisées et pertinentes sur votre compte Facebook.

c. 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**

LOV Hotel Collection prend les mesures techniques et organisationnelles appropriées, conformément aux dispositions légales applicables, pour protéger vos données personnelles contre la destruction illicite ou accidentelle, la perte ou l'altération accidentelle, ou encore la divulgation ou l'accès non autorisé. 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...).



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.

## **10. COOKIES ET AUTRES TRACEURS**

LOV Hotel Collection utilise des cookies et d'autres traceurs sur ses sites de réservation en ligne. Pour en savoir plus sur l'utilisation de ces traceurs par LOV Hotel Collection et pour les paramétrer, veuillez consulter notre politique relative aux traceurs.

## **11. CONSERVATION DES DONNEES**

Nous conservons vos données personnelles uniquement pendant la période nécessaire aux fins exposées dans la présente Charte ou conformément à ce qui est prévu par la loi applicable.

## **12. ACCES ET MODIFICATION**

Vous avez le droit d'accéder à vos données personnelles collectées LOV Hotel Collection et de les modifier sous réserve des dispositions légales applicables.

Vous pouvez également exercer votre droit d'opposition en écrivant à l'adresse ci-dessous.

**LOV Hotel Collection** 17 rue Sommeiller 74000 – Annecy, France

En cas de difficulté relative à l'exercice de vos droits, contactez directement le département en charge des données personnelles pour le groupe LOV Hotel Collection par courrier électronique à l'adresse [info@airellescollection.com](mailto:info@airellescollection.com) ou en écrivant à l'adresse suivante :



### **LOV Hotel Collection**

17 rue Sommeiller  
74000 – Annecy, France

Dans un souci de confidentialité et de protection de vos données personnelles, nous devons vous identifier afin de répondre à votre requête. Pour cela, il vous sera demandé de joindre à l'appui de votre demande, la copie d'un document officiel d'identité, tel que le permis de conduire ou le passeport.

Si vos données personnelles ne sont pas exactes, complètes ou à jour, merci de communiquer les modifications à nos services indiqué ci-dessus.

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

Vous pouvez également exercer vos droits à l'égard de vos données personnelles conservées et traitées par un hôtel suite à un séjour et devez à cette fin entrer directement en contact avec cet hôtel.

## **13. MISE A JOUR**

Nous pouvons modifier la présente Charte périodiquement. Par conséquent, nous vous invitons à consulter régulièrement cette Charte notamment lors d'une réservation dans l'un de nos hôtels.

## **14. QUESTIONS ET CONTACTS**

Pour toutes questions concernant la politique de données personnelles au sein du groupe LOV Hotel Collection, merci de prendre contact avec nos services.