

## Charte vie privée

La présente Charte a pour objectif d'informer précisément sur la manière dont les données réceptionnées par Confort Luxe Concept sprl, en sont utilisées, traitées. Nous allons reprendre les procédures mises en place pour protéger la vie privée, la façon dont vous pouvez intervenir à tout moment et quels contrôles sont mis en place pour assurer le strict respect de cette charte. Nous faisons notre possible pour respecter les attentes des clients quant aux produits et services que nous fournissons à nos clients, en ce compris la protection de leurs données personnelles en utilisant de façon responsable les informations fournies en toute confiance.

Le responsable du traitement des informations et des Données est Madame Nadia SIKORA, que vous pouvez joindre par mail ([mail:RGPD](mailto:RGPD)).

### Application

La présente charte s'applique à la collecte, la gestion et l'utilisation de vos données par Confort Luxe Concept sprl. Nous avons le plaisir de vous informer avoir fait le nécessaire pour se mettre en conformité avec le R.G.P.D.

Par principe, nous vous demandons uniquement des informations dont nous avons besoin pour répondre au mieux à vos besoins. La raison principale de la collecte de vos données personnelles est de nous permettre d'être accueilli le plus adéquatement possible pour les propriétaires des sites loués. Les informations collectées peuvent l'être aux fins suivantes :

- suivi quant une demande d'informations ;
- validation d'une réservation ;
- répondre à l'un de nos messages (par ex. enquêtes, offres promotionnelles ou confirmations de réservation) ;
- prise en compte de vos préférences personnelles pour vous proposer des services ou recommandations correspondant à vos attentes ;
- partenariats avec les propriétaires des sites afin qu'ils puissent organiser et préparer au mieux votre arrivée ;
- partenariats avec des tierces parties avec votre consentement, par exemple en traitant des informations disponibles publiquement auprès de réseaux sociaux et d'autres sites Web, afin de nous aider à mieux connaître vos centres d'intérêt et mieux vous servir ;
- utilisation de nos applications sur vos appareils électroniques ;
- mise à jour de vos coordonnées, notamment votre adresse ;
- facilitation de l'envoi d'informations par e-mail, à votre demande.

Le respect de votre vie privée est une priorité pour Confort Luxe Concept sprl. Nous sommes conscients et attentifs à votre droit d'être informé sur la manière dont sont traitées les données et les informations susceptibles de vous identifier personnellement (« vos Données »), que vous êtes susceptibles de nous fournir ou celles que nous avons été amenés à collecter. La présente Charte vie privée vous explique la manière dont nous utilisons vos Données ainsi que les mesures que nous prenons pour en préserver la confidentialité et la sécurité.

Nous disposons de vos données personnelles pour les raisons suivantes :

- faire en sorte que les propriétaires des lieux loués puissent vous accueillir le plus adéquatement possible ;
- vous envoyer des messages et communications de marketing direct en lien avec les produits et services proposés ;
- réaliser des études de marché effectuées par le moyen d'enquêtes pour améliorer notre service ;
- Nous pouvons également analyser les données personnelles que nous traitons aux fins mentionnées ci-avant pour mieux comprendre les besoins de nos clients et améliorer nos services et la façon dont nous travaillons.

### 1. Quelles "données" recueillons-nous ?

Nous recueillons vos coordonnées telles que votre nom, prénom, votre adresse postale, votre adresse e-mail, votre numéro de GSM, votre date de naissance, vos coordonnées bancaires, votre adresse I.P... Nous sauvegardons également les données obtenues par l'intermédiaire de tiers ou par le biais de contrats, formulaires de contact, données de paiement, commandes, etc. Toutes autres données communiquées par vos soins sont également collectées.

Vos habitudes de consommation peuvent également être collectées, via notre enquête de satisfaction. Ces données nous permettent de vous proposer une prestation adaptée à vos habitudes pour les séjours ultérieurs au sein de notre établissement.

Nous pouvons en outre collecter des données vous concernant lorsque vous utilisez nos sites web, réseaux sociaux, lorsque vous nous répondez par e-mail, via les cookies, les données de navigation et d'autres technologies. Une mention figure alors sur le site internet lors de votre connexion pour préciser les modes de collecte.

Généralement, ces données sont sollicitées par un quelconque mode (téléphone, message, mail, *de visu*...) et vous nous les transmettez en parfaite connaissance de cause.

Nous vous interrogeons également, via un questionnaire de satisfaction quant à la mission réalisée, sur votre opinion. Cette enquête a pour unique objectif que d'adapter au mieux les services proposés.

Certains sites disposent d'une vidéo surveillance. Les images peuvent donc être collectées, sans que Confort Luxe Concept n'y ait nécessaire accès.

## **2. Pourquoi collectons-nous ces données ?**

A titre principal, vos données sont utilisées pour pouvoir réaliser au mieux la mission confiée : faire en sorte que vous soyez accueilli sur les différents sites (propriétaires distincts) dans les meilleures conditions.

D'autre part, nous utilisons vos données pour vous convier à des événements, des festivités, des concours, pour vous informer sur nos promotions, nos actualités, sur des actualités susceptibles de vous intéresser, pour du marketing direct ou pour créer des profils. La création de profils nous permet de vous communiquer des informations beaucoup plus ciblées et utiles.

Si vous ne souhaitez pas recevoir nos newsletters ou les informations sur nos services, vous pouvez à tout moment vous désinscrire sans devoir motiver votre décision. Il vous suffit de nous envoyer un e-mail ou de contacter notre établissement. Vous recevrez uniquement les communications électroniques de marketing direct si vous avez donné votre autorisation explicite. Vous pouvez également vous désinscrire des communications de marketing direct, à tout moment et sans frais.

Nous procédons également à des enquêtes de satisfaction par le biais de question après mission. Notre objectif est de solliciter votre opinion sur la réalisation de la mission afin d'améliorer en permanence la qualité des services proposés.

Les images éventuellement collectées ne sont pas nécessairement accessibles à Confort Luxe Concept. Dans tous les cas, cette collecte n'a pour but que la lutte contre la fraude et les infractions par les clients, la gestion des litiges et conflits. La base légale est notre intérêt légitime à détecter et à réduire les fraudes et infractions et afin de gérer les litige.

## **3. Gestion des banques de données**

Toutes les données personnelles sont gérées par Confort Luxe Concept sprl. Ces données peuvent être transmises à nos salariés, sous-traitants et partenaires pour autant que cela soit utile à la réalisation de notre mission.

Au sein de Confort Luxe Concept sprl, seuls les responsables qui doivent avoir accès à ces données dans le cadre de leurs tâches peuvent y accéder.

Vous pouvez avoir accès à vos données à tout moment.

Afin de pouvoir recueillir les données de nos clients, nous avons fait le choix de tenir un registre conforme au modèle produit par la Commission de la Vie Privée.

## **4. Durée de conservation de vos données**

Confort Luxe Concept sprl ne conserve vos données que pendant le temps estimé raisonnable et nécessaire par rapport aux finalités poursuivies reprises précédemment, à savoir 10 ans après votre dernière visite.

Au niveau comptable, vos données sont conservées durant 7 ans.

Au niveau des données génériques, elles sont conservées durant 10 ans après la dernière modification et jusqu'à toute demande d'adaptation, de modification et d'effacement.

Au niveau des salariés, les données sont conservées 18 mois après l'achèvement de leur contrat.

Au niveau des partenaires et des sous-traitants, leurs données sont conservées 3 ans après l'achèvement de notre collaboration.

Les images sont conservées conformément au prescrit légal 30 jours.

## **5. Transmission à des tiers**

À aucun moment, nous ne vendons ni ne louons vos données à des entreprises ou personnes ne faisant pas partie de Confort Luxe Concept sprl, ou à des entités qui y sont liées d'une manière ou d'une autre. Notre entreprise, ainsi que ses partenaires et ses sous-traitants traitent vos données comme des informations confidentielles.

Nous pouvons faire appel à un intermédiaire externe. Cela implique notamment que pour certaines tâches, vos données sont temporairement transmises à des tiers. Si nous le faisons, nous veillons systématiquement à ce que vos données soient traitées de manière confidentielle et utilisées de manière sûre. Dans tous les cas, nous nous y engageons contractuellement avec ces intermédiaires.

Les images peuvent être transmises aux autorités légales en cas d'infraction, ainsi qu'aux personnes disposant d'un intérêt à en disposer dans le cadre de la gestion des conflits.

#### **6. Le droit d'accès, de rectification et d'opposition de vos données**

Vous disposez de droits en rapport avec cette collecte : un droit d'accès, de correction et de suppression de vos données.

Pour ce faire, vous devez simplement adresser une demande claire au Responsable du traitement de Confort Luxe Concept srl, dans laquelle vous mentionnez précisément ce que vous souhaitez voir, corriger ou effacer. En fonction de votre demande, nous nous réservons le droit de solliciter que votre démarche soit signée, datée et accompagnée d'une copie du recto de votre carte d'identité. Si vous souhaitez que nous supprimions vos données, vous devez également motiver spécifiquement votre demande. Si ces conditions sont respectées, Confort Luxe Concept srl procédera à votre demande dans les plus brefs délais et vous en informera, sauf à considérer que votre demande de suppression soit à l'encontre des nécessités légales (exemple : vos coordonnées relatives à la comptabilité).

#### **7. Modification de la Charte vie privée**

Confort Luxe Concept srl se réserve le droit de modifier la présente Charte afin de se conformer aux modifications, adaptations, évolutions législatives relatives à la protection des données de la vie privée. Il vous appartient de consulter régulièrement la Charte où lesdites adaptations seront datées en fin de texte.

Version actualisée du 20/01/2020.