

Directives sur la protection des données en ligne chez l'Hotel Eden au Lac AG

Notre objectif

Chez l'Hotel Eden au Lac AG, nous accordons une très grande importance à la protection de vos données et informations à caractère personnel, qui sont susceptibles de vous identifier. L'Hotel Eden au Lac AG a pour objectif d'aller constamment au-delà des attentes de nos clients à l'égard de nos produits et prestations pour voyageurs d'affaires et vacanciers. Nous faisons tout pour que nos clients se sentent bien chez nous. Cela inclut également la gestion responsable des données que vous nous confiez. Nous nous engageons à protéger vos données conformément aux lois sur la protection des données respectivement en vigueur au niveau mondial.

Dans cette déclaration de protection des données, nous décrivons la manière dont nous enregistrons les données et comment l'utilisation de ces données peut faciliter votre visite de notre site Internet. Nous indiquons en outre pour qui nous validons éventuellement vos données et pourquoi et quelles sont vos possibilités de choix concernant l'utilisation des données. Nous décrivons en outre les mesures que nous avons introduites afin de protéger vos données et nous mettons par ailleurs à votre disposition des possibilités de contact pour toute question relative à nos directives en matière de protection des données.

1. BUT DE LA SAISIE DES DONNÉES
2. TYPE DE DONNÉES QUE NOUS SAISSONS
3. CONSENTEMENT
4. TRANSMISSION
5. TRANSMISSION TRANSFRONTALIÈRE DE DONNÉES
6. SUPPRESSION ET CONSERVATION DE VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL
7. CONSULTATION, MISE À JOUR ET RETRAIT DE VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL
8. MESURES DE SÉCURITÉ
9. TECHNOLOGIES EN LIGNE
10. LIENS VERS D'AUTRES SITES INTERNET
11. PERSONNES MINEURES
12. CONTACT
13. MISE À JOUR DE LA DÉCLARATION DE PROTECTION DES DONNÉES

La présente déclaration de protection des données vaut pour toutes les marques d'hôtels gérées par l'Hotel Eden au Lac AG ou pour lesquelles elle a concédé une licence.

1. BUT DE LA SAISIE DES DONNÉES

Il est important pour nous que vous soyez informé de la manière dont les données à caractère personnel que nous recevons de votre part sur nos sites Internet ou pendant l'utilisation de nos produits et prestations sont collectées et utilisées. En règle générale, nous ne vous demandons des données que si nous en avons besoin. La principale raison de la saisie de vos données à caractère personnel est qu'elles nous permettent de mettre à votre disposition les services demandés, p. ex. le traitement d'une transaction. Des données peuvent par ailleurs être saisies aux fins suivantes:

- pour satisfaire des demandes de réservation ou d'information,
- pour acheter des produits ou des services,
- pour enregistrer des adhésions à des programmes,
- pour répondre à des communications de notre part (p. ex. enquêtes, offres promotionnelles ou confirmations de réservation),
- pour tenir compte de vos souhaits personnels,
- pour satisfaire des demandes de services ou des recommandations de notre part,
- pour collaborer avec des tiers avec votre consentement, y compris pour le traitement de données que vous mettez à disposition sur les réseaux sociaux ou sur d'autres sites Internet pour que nous soyons informés de vos centres d'intérêt et puissions vous proposer un meilleur service,
- pour votre utilisation de nos applis sur des appareils électroniques,
- pour la mise à jour de vos coordonnées, y compris de votre adresse,
- pour la transmission par e-mail de recommandations à des amis si vous le souhaitez,

Nous pouvons également vous demander l'autorisation d'utiliser vos données à caractère personnel aux fins suivantes:

- Envoi de messages et de communications de marketing direct concernant les produits et prestations proposés par la Hotel Eden au Lac AG, nos partenaires de distribution et marketing ou d'autres prestataires tiers dignes de confiance.
- Réalisation d'études de marché sous la forme d'enquêtes afin de mieux répondre à vos exigences, d'accroître l'efficacité de nos sites Internet, de rendre votre séjour hôtelier plus agréable et pour pouvoir mener nos campagnes publicitaires et autres mesures publicitaires de manière ciblée.
- Nous pouvons également analyser des données à caractère personnel que nous traitons aux fins précitées, afin de mieux comprendre les exigences de nos clients et d'améliorer nos services et notre mode de fonctionnement. Le résultat de telles analyses consiste en des données agrégées qui ne sont pas utilisées pour identifier ou mettre en lumière une personne ou pour prendre des mesures en relation avec cette personne, mais seulement pour analyser des tendances et d'autres comportements à une échelle agrégée.

2. TYPE DE DONNÉES QUE NOUS DEMANDONS:

Nous saisissons des informations sur les clients de nos hôtels et les visiteurs de notre site Internet afin de pouvoir proposer une expérience parfaitement conforme à vos exigences. Aux fins précitées, nous pouvons saisir des données ou informations à caractère personnel vous concernant, qui permettent de vous identifier directement ou indirectement. Ces données incluent notamment votre nom, votre adresse privée et professionnelle, vos adresses e-mail, votre numéro de téléphone, de portable et de fax, les données de votre carte de crédit, votre date de naissance, votre sexe et des informations sur votre style de vie, telles que les

chambres préférées, les activités de loisirs, le nom et l'âge des enfants et d'autres informations dont nous avons besoin pour répondre à des demandes particulières (p. ex. état de santé rendant nécessaire un hébergement particulier).

Si vous consultez nos sites Internet, nous pouvons également saisir des informations de protocole Internet et des détails quant aux schémas d'utilisation que nous ne traitons que de manière à ce que vous (ou toute autre personne) ne puissiez pas être identifié. Si nous utilisons vos données de la sorte, nous n'essayons pas de vous identifier ou d'extraire des données à un niveau individuel. Si nous souhaitons vous identifier ou vous extraire individuellement, nous le précisons lors de la saisie des informations et expliquons ce que nous envisageons de faire des informations.

3. CONSENTEMENT:

Vous pouvez en tout temps vous désinscrire des enquêtes et e-mails de marketing de l'Hotel Eden au Lac AG concernant des offres et des services de l'Hotel Eden au Lac AG où nous saisissons vos données en cliquant sur le lien indiqué dans ces e-mails ou en vous adressant directement à nous pour nous informer que vous ne souhaitez pas recevoir de communications de marketing direct ou de télémarketing, d'e-mails ou d'enquêtes de notre part. Veuillez cliquer ici pour afficher dans cette déclaration de protection des données «Mise à jour de vos paramètres de communication» dans la zone «Contact». Vous avez toujours le choix de ne pas mettre de données à caractère personnel à la disposition de nos partenaires de marketing stratégiques et à d'autres tierces parties dignes de confiance pour des communications de marketing et de décider quelles communications vous souhaitez recevoir de notre part.

Dans certains cas, nous supposons que vous donnez votre consentement, compte tenu des services demandés ou des transactions effectuées. Nous pouvons par exemple saisir et utiliser des données à caractère personnel que vous communiquez volontairement sur votre comportement ou d'autres informations agrégées enregistrées. Nous supposons par ailleurs que vous êtes d'accord pour recevoir de notre part les informations requises pour effectuer les transactions et les prestations que vous demandez.

Dans certaines circonstances, nous vous demandons expressément votre autorisation si nous saisissons des informations qui sont considérées comme confidentielles selon certaines réglementations en matière de protection des données (p. ex. informations sur l'origine ethnique, les convictions politiques, religieuses ou philosophiques, l'adhésion à des syndicats, la sexualité, l'état de santé ou des données judiciaires), lorsque c'est autorisé ou nécessaire en raison de lois en vigueur.

4. TRANSMISSION:

Dans la plupart des cas, les données que vous indiquez sont enregistrées dans une base de données locale ou mondiale de l'Hotel Eden au Lac AG. Dans le sillage du traitement de vos informations, il est éventuellement nécessaire de transmettre vos données à caractère personnel aux filiales de l'Hotel Eden au Lac AG, à savoir des hôtels de l'Hotel Eden au Lac AG et de prestataires tiers en Suisse et dans le monde, aux fins énoncées dans la présente déclaration de protection des données. Les filiales de l'Hotel Eden au Lac AG, les partenaires et les propriétaires d'hôtels qui pourraient avoir accès à vos données sont soumis aux mêmes directives en matière de protection des données concernant vos données à caractère personnel, pour autant que cela ne soit pas exclu par la loi ou défini autrement dans le cadre des bases et/ou processus légaux. Nous ne vendons ni ne louons ni ne transmettons vos données à caractère personnel à des tiers non impliqués en dehors du système de l'Hotel Eden au Lac AG.

Dans les situations suivantes, il se peut que nous divulguions vos données à des tiers:

- Lorsque nous avons reçu votre consentement en ce sens.
- Lorsque des entreprises ou des prestataires de services qui agissent commercialement au nom de l'Hotel Eden au Lac AG ont besoin de telles données pour accomplir les tâches définies dans leurs accords avec l'Hotel Eden au Lac AG (p.

ex. décompte de carte de crédit, prestations de service à la clientèle, gestion des études de marché ou prestations de gestion de base de données).

- Lorsqu'un hôtel ou une autre installation quitte le système de l'Hotel Eden au Lac AG et que l'accès à vos données à caractère personnel est requis pour mettre en œuvre des processus d'affaires ou pour satisfaire à des obligations contractuelles en relation avec le respect des réservations effectuées pour des séjours ou manifestations futurs, si l'Hotel Eden au Lac AG fusionne avec une autre entreprise ou est reprise par une autre entreprise.

Afin de satisfaire à des obligations ou prescriptions juridiques ou légales selon le droit en vigueur, à une décision de justice ou à une convocation en justice.

Dans les cas urgents dans lesquels la vie, la santé et la propriété d'une personne doivent être protégées.

Au cas où vos données seraient transmises dans l'une des situations précitées, nous nous efforçons de réduire ces données à transmettre au minimum nécessaire pour la fin correspondante.

Si les dispositions légales le permettent, les tiers sont tenus de protéger vos données à caractère personnel conformément à notre directive et de respecter les lois sur la protection des données respectivement en vigueur.

5. TRANSMISSION TRANSFRONTALIÈRE DE DONNÉES:

Nous aimerions vous proposer un service tout excellent. Pour atteindre cet objectif, nous avons mis en place un réseau mondial de succursales, de centres de traitement des données, de partenaires de marketing stratégiques dignes de confiance, de prestataires de services, de centres de service à la clientèle et de collaborateurs formés dans le monde entier. Compte tenu de la nature de notre entreprise et des processus commerciaux, nous sommes obligés de transmettre vos données à caractère personnel à d'autres groupes d'entreprises, succursales, sites, centres de traitement des données ou prestataires de services, qui ne sont éventuellement pas domiciliés dans votre pays de résidence. Nous transmettons éventuellement vos données personnelles dans d'autres pays que le pays dans lequel les données ont initialement été saisies.

Même si les lois sur la protection des données et les autres lois dans ces pays ne sont pas aussi strictes et complètes que dans votre pays de résidence, l'Hotel Eden au Lac AG prend les mesures correspondantes pour assurer la protection de vos données à caractère personnel, conformément à la description dans la présente déclaration de protection des données.

Vous trouverez ci-après les informations de contact dont vous avez besoin pour modifier votre moyen de communication privilégié, demander à être radié de nos listes de marketing ou nous adresser une question ou requête d'ordre général.

info@lareserve-zurich.com

Si vous séjournez dans l'Espace économique européen ou en Suisse, nous respectons les dispositions juridiques en vigueur et veillons à une protection appropriée lors du transfert de vos données à caractère personnel dans des pays situés hors de l'EEE ou de la Suisse. Nous adhérons à des règles d'entreprise contraignantes (Binding Corporate Rules) pour satisfaire à nos exigences au plan mondial: les standards en matière de protection des

données pour les clients de adhérons. Les standards en matière de protection des données pour les clients ont été approuvés par les autorités européennes en matière de protection des données et sont uniformément appliqués par tous les membres de l'Hotel Eden au Lac AG qui y sont assujettis.

6. SUPPRESSION ET CONSERVATION DE VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL:

Vos données à caractère personnel sont enregistrées de manière à ce que votre identification ne soit possible que tant qu'elle est nécessaire aux fins auxquelles nous enregistrons et utilisons vos données. Vos données à caractère personnel peuvent rester enregistrées quelque temps dans certains fichiers, conformément aux exigences des lois en vigueur et des directives relatives à la protection des données de l'Hotel Eden au Lac AG, afin de satisfaire aux exigences financières ou juridiques, de résoudre les litiges ou les problèmes. Qui plus est, certains types d'informations peuvent être enregistrés pour une durée indéterminée en raison de restrictions techniques et sont bloqués en ce qui concerne tous les traitements à des fins qui ne sont pas prescrites par la loi.

7. CONSULTATION, MISE À JOUR ET RETRAIT DE VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL:

Vous pouvez demander à accéder à vos données à caractère personnel enregistrées par nos soins ou à les mettre à jour, à les supprimer ou à les bloquer, si cela n'est pas impossible ou trop complexe à réaliser. Vous pouvez demander confirmation du traitement de vos données à caractère personnel et de leur nature.

Si le droit en vigueur le permet, vous pouvez nous donner instruction pour supprimer vos données à caractère personnel si l'une des conditions suivantes se produit:

- vos données à caractère personnel ne sont plus requises aux fins pour lesquelles elles ont été saisies ou traitées par ailleurs,
- si le traitement se fondait sur votre consentement et que vous avez révoqué ce consentement, qu'il est devenu invalide ou qu'il n'y a plus de raison juridique pour le traitement de vos données à caractère personnel,
- si le traitement a eu lieu à des fins de marketing ou que vous faites valoir une objection justifiée,
- un tribunal ou une autorité de surveillance a décidé que
- vos données à caractère personnel doivent être supprimées
- vos données à caractère personnel ont été indûment traitées

Afin de nous assurer que vos données à caractère personnel sont exactes et d'actualité, nous vous demandons régulièrement de vérifier vos données et de les mettre à jour le cas échéant (p. ex. quand vous avez modifié votre adresse e-mail ou votre adresse ou que vous souhaitez ajouter un moyen de communication supplémentaire par le biais duquel nous pouvons vous joindre).

Pour les raisons précitées, vous ne devriez pas toujours vous attendre à ce que l'intégralité de vos données à caractère personnel soit entièrement retirée de nos bases de données suite à votre requête, même si nous vérifions régulièrement nos procédures d'enregistrement des données afin de nous assurer que les données à

caractère personnel ne sont pas activement traitées et ne sont consultées que lorsque la loi l'exige, tant qu'elles sont stockées dans les systèmes de l'Hotel Eden au Lac AG et des partenaires de marketing stratégiques de l'Hotel Eden au Lac AG.

Vous trouverez ci-après les informations de contact dont vous avez besoin pour modifier votre moyen de communication privilégié, demander à être radié de nos listes de marketing ou nous adresser une question ou requête d'ordre général.

8. MESURES DE SÉCURITÉ:

l'Hotel Eden au Lac AG est consciente de l'importance de la sécurité des données et cherche constamment à vérifier et à améliorer nos règles de sécurité et procédures techniques, physiques et logiques. Des mesures de sécurité ont été implémentées sur tous les sites Internet et serveurs exploités par l'Hotel Eden au Lac AG, afin de protéger vos données à caractère personnel contre la perte non intentionnelle, la fraude et les modifications, pendant qu'elles sont soumises à notre contrôle. Une «sécurité complète» ne peut certes être garantie ni sur Internet ni hors ligne, mais nous protégeons vos données grâce à certaines procédures et précautions techniques. Celles-ci incluent la protection par mot de passe, les pare-feux et l'utilisation d'un cryptage jusqu'à 256 bits. Celui-ci se fonde sur un certificat numérique de classe 3 de la société VeriSign, Inc. Il permet d'utiliser Secure Sockets Layer (SSL), une méthode de cryptage destinée à protéger vos données contre les tentatives d'interception et de piratage pendant la transmission.

9. TECHNOLOGIES EN LIGNE:

Lorsque vous consultez nos sites Internet, nous et nos partenaires de marketing externes utilisons éventuellement des cookies, des pixels invisibles et des pixels espions pour recueillir des informations à votre sujet. Un cookie est un petit fichier texte envoyé par un serveur web à votre navigateur et qui est enregistré sur le disque dur de votre ordinateur. Une ID univoque est ainsi attribuée à votre ordinateur, grâce à laquelle vous êtes identifié, lorsque vous consultez de nouveau un site Internet de l'Hotel Eden au Lac AG.

Les cookies ont pour but de faire gagner du temps, car nous pouvons ainsi mettre des informations adaptées à votre disposition, sans que vous ayez à ressaisir vos réglages à chaque visite de nos sites Internet. Les cookies de l'Hotel Eden au Lac AG n'ont pas pour but d'endommager vos fichiers ou de consulter des données d'autres fichiers sur le disque dur de votre ordinateur.

Grâce aux cookies, nous pouvons en outre vous offrir une expérience personnelle de la manière suivante:

- Enregistrez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe pour des visites futures, de sorte que l'inscription puisse être plus rapide et plus simple.
- Garantir que les cadres et contenus appropriés pour vous s'affichent.
- Garantir que vous recevez toutes les informations demandées.
- Soutien lors de l'élaboration de messages importants pour vous et adaptés à vos centres d'intérêt et à votre localisation.

Les cookies de l'Hotel Eden au Lac AG se limitent exclusivement à nos sites Internet et à nos services. Ils n'ont plus aucun effet lorsque vous quittez les sites Internet de l'Hotel Eden au Lac AG et naviguez par ailleurs sur Internet. Nous enregistrons votre utilisation de nos sites Internet afin de mieux répondre à vos exigences et pour vous faciliter la recherche des informations souhaitées à l'avenir. Notez qu'il se peut que différents prestataires tiers enregistrent des cookies supplémentaires sur votre disque dur en plus des cookies de l'Hotel Eden au Lac AG.

L'Hotel Eden au Lac AG décline toute responsabilité pour de tels cookies de prestataires tiers ou pour les capacités ou procédures techniques utilisées en relation avec les cookies de prestataires tiers.

Si vous ne souhaitez pas tirer parti des avantages des cookies, vous pouvez adapter votre navigateur Internet en conséquence. Selon la nature du navigateur que vous utilisez, vous pouvez éventuellement procéder aux réglages suivants:

- Vous êtes invité individuellement à accepter ou à refuser les cookies.
- Vous pouvez éventuellement aussi empêcher votre navigateur d'accepter les cookies de façon générale.

Vous trouverez des informations détaillées sur la sécurité des cookies auprès du vendeur ou du fabricant de votre navigateur Internet. Vous devriez cependant avoir conscience que vous ne pourrez éventuellement pas effectuer certaines transactions sur nos sites Internet et que votre navigateur ne sera pas reconnu lors de votre prochaine visite sur notre site Internet, si vous refusez les cookies.

L'Hotel Eden au Lac AG utilise en outre des pixels invisibles, parfois aussi des pixels espions, pour compter combien de personnes ont consulté certains sites Internet. Les informations recueillies au moyen de pixels invisibles sont collectées dans leur globalité et ne contiennent pas de données à caractère personnel. L'Hotel Eden au Lac AG utilise ces données pour améliorer les programmes de marketing et les contenus Internet.

Nous collaborons en outre avec des prestataires et des partenaires de marketing afin de vous proposer des offres et des contenus personnalisés susceptibles de vous intéresser. Ces prestataires et autres partenaires incluent des entreprises de publicité, des agences de publicité, des réseaux de publicité, des prestataires pour certains groupes d'utilisateurs, des agences d'échange de données, des prestataires de services d'analyse et des prestataires similaires. Ces partenaires et prestataires utilisent des cookies et des pixels espions pour recueillir des informations sur votre activité en ligne (p. ex. les sites Internet et pages que vous avez consultés sur les sites Internet de l'Hotel Eden au Lac AG ou de tiers) et qui aident l'Hotel Eden au Lac AG (et dans certains cas aussi les prestataires tiers du secteur de la publicité) à vous proposer des contenus et une publicité personnalisés, pendant que vous naviguez sur les sites Internet de l'Hotel Eden au Lac AG ou d'autres sites Internet.

Il est possible que nous mandations l'un de ces prestataires pour qu'il mette notre publicité à la disposition des consommateurs dont le comportement en ligne sur d'autres sites Internet permet de supposer qu'ils sont intéressés par des voyages. Dans d'autres cas, nous passons un accord avec certains prestataires de publicité, quand nous pensons que les visiteurs de nos sites Internet pourraient être intéressés par leur offre. Nous autorisons ces prestataires de publicité à proposer une publicité en co-branding (p. ex. l'Hotel Eden au Lac AG et le prestataire) aux clients qui étaient sur notre site. La publicité en co-branding peut s'afficher sur les sites Internet de l'Hotel Eden au Lac AG ou de tiers.

10. LIENS VERS D'AUTRES SITES INTERNET:

Afin de pouvoir vous proposer un service encore plus conforme à vos exigences, notre site Internet vous propose des liens vers d'autres sites Internet et prestataires tiers pour votre information. Nous ne sommes pas responsables de la saisie, de l'utilisation, de l'entretien, du partage ou de la transmission de données (y compris les données à caractère personnel) par de tels prestataires tiers. En cas de questions sur les directives en matière de protection des données et mesures de sécurité, nous vous prions de vous adresser directement à ces prestataires tiers avant de transmettre des données à caractère personnel. Nous vous conseillons de contrôler les déclarations et directives de protection des données des sites Internet liés pour connaître les modalités de collecte, d'utilisation et d'enregistrement des données sur ces sites Internet.

11. PERSONNES MINEURES:

Nous ne souhaitons pas saisir de données à caractère personnel de personnes mineurs; nous ne pouvons cependant pas toujours contrôler l'âge des personnes qui consultent et utilisent nos sites Internet. Quand une personne mineure (selon la définition par les lois respectivement en vigueur) nous transmet ses données sans l'autorisation des parents ou des représentants légaux, nous invitons les parents ou les représentants légaux à s'adresser à nous pour que ces données soient supprimées et que la personne mineure ne reçoive plus, à l'avenir, de supports publicitaires de l'Hotel Eden au Lac AG.

12. CONTACT:

Mise à jour de votre canal de communication privilégié.

Si vous souhaitez mettre à jour vos données ou votre canal de communication privilégié ou si vous ne souhaitez plus recevoir de communications marketing de l'Hotel Eden au Lac AG, vous pouvez nous contacter comme suit:

Par e-mail:

dataprotection@aevis.com

13. MISE À JOUR DE LA DÉCLARATION DE PROTECTION DES DONNÉES:

Cette déclaration a dernièrement été mise à jour afin d'insérer les règles d'entreprise contraignantes (Binding Corporate Rules) de l'Hotel Eden au Lac AG sur les standards en matière de protection des données pour les clients de l'Hotel Eden au Lac AG. La présente déclaration de protection des données est occasionnellement mise à jour par l'Hotel Eden au Lac AG afin de satisfaire aux modifications de loi, aux exigences commerciales changeantes ou aux exigences de nos clients, hôtels, partenaires de marketing stratégiques et prestataires de services. Des versions actualisées sont publiées sur notre site Internet et pourvues de la date correspondante, vous permettant ainsi de constater immédiatement la date à laquelle la déclaration de protection des données a été modifiée en dernier.