

## DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ HOTEL BELLAVISTA

L'entreprise TCS Training & Loisirs SA, appartenant au Touring Club Suisse, dirige l'hôtel Bellavista et est l'exploitant du site Internet [www.hotelbellavista.ch](http://www.hotelbellavista.ch) et ainsi responsable de la collecte, du traitement et de l'utilisation de vos données personnelles ainsi que de la conformité du traitement de données avec la législation applicable en matière de protection des données.

Nous attachons beaucoup d'importance à votre confiance, c'est pourquoi nous prenons la protection des données très au sérieux et veillons à une sécurité adaptée. Nous respectons bien évidemment les dispositions légales de la loi fédérale sur la protection des données (LPD), de l'ordonnance relative à la loi fédérale sur la protection des données (OLPD), de la loi fédérale sur les télécommunications (LTC) et d'autres dispositions relatives à la protection des données issues de la législation suisse ou de l'UE éventuellement applicables, en particulier le règlement général sur la protection des données (RGPD).

Pour que vous sachiez quelles données à caractère personnel vous concernant nous collectons et à quelles fins nous utilisons celles-ci, nous vous prions de lire attentivement les informations ci-dessous.

### A. Traitements des données en rapport avec notre site Internet

#### 1. Consultation de notre site Internet

Lorsque vous vous visitez notre site, notre serveur enregistre temporairement chaque accès dans un fichier journal. Les données techniques suivantes sont alors saisie, en principe comme pour toute connexion avec un serveur web, sans aucune intervention de votre part et stockées par nos soins jusqu'à leur suppression automatique:

- l'adresse IP de l'ordinateur qui accède au site,
- le nom du propriétaire de l'espace IP (généralement votre fournisseur d'accès Internet),
- la date et l'heure de l'accès,
- le site Internet depuis lequel vous avez accédé à notre site (URL d'origine) et éventuellement les mots-clés de recherche utilisés,
- le nom et l'URL du fichier consulté,
- le code d'état (par ex. message d'erreur),
- le système d'exploitation de votre ordinateur,
- le navigateur que vous utilisez (type, version et langue),
- le protocole de communication utilisé (par ex. HTTP/1.1) et
- éventuellement votre nom d'utilisateur issu d'une inscription/authentification.

La collecte et le traitement de ces données ont pour but de permettre l'utilisation de notre site Internet (établissement d'une connexion), de garantir durablement la sécurité et la stabilité du système et de permettre l'optimisation de notre offre en ligne, ainsi qu'à des fins de statistiques internes. Ces traitements reposent sur notre intérêt légitime en vertu de l'art. 6 al. 1 let. f RGPD.

L'adresse IP est par ailleurs analysée avec d'autres données à des fins de reconnaissance et de défense en cas d'attaques sur l'infrastructure de réseau ou d'autres utilisations non autorisées ou abusives du site Internet, et éventuellement utilisée dans le cadre d'une procédure pénale à des fins d'identification et d'action civile et pénale contre l'utilisateur en question. Ces traitements reposent sur notre intérêt légitime en vertu de l'art. 6 al. 1 let. f RGPD.

## 2. Utilisation de notre formulaire de contact

Vous avez la possibilité d'utiliser un formulaire afin de prendre contact avec nous. Pour cela, nous nécessitons obligatoirement les informations suivantes :

- prénom & nom
- adresse e-mail
- concerne:
- message

Nous utilisons uniquement ces données, ainsi que vos informations indiquées à titre facultatif, pour pouvoir répondre à votre demande de contact au mieux et de façon personnalisée.

### Inscription à notre newsletter

Vous avez la possibilité de vous abonner à notre newsletter sur notre site. Pour cela, vous devez vous inscrire et fournir les données suivantes :

- titre
- prénom & nom
- adresse e-mail

Par votre inscription, vous consentez au traitement des données que vous avez fourni dans ce cadre, en vue de l'envoi régulier de la newsletter à l'adresse que vous avez fournie, mais aussi en vue de l'analyse statistique de votre comportement d'utilisateur et de l'optimisation de la newsletter. Ce consentement représente notre fondement juridique pour le traitement de votre adresse email en vertu de l'art. 6 al. 1 let. a RGPD. Nous sommes légitimés à faire appel à des tiers pour la réalisation technique de campagnes publicitaires et sommes légitimés à transmettre vos données dans ce but (cf. ch. 13 ci-dessous).

À la fin de chaque newsletter, vous trouverez un lien pour vous désabonner à tout moment. Dans le cadre de votre désabonnement, vous pouvez nous en indiquer la raison à titre facultatif. Vos données à caractère personnel sont supprimées à la suite de votre désabonnement. Un traitement ultérieur n'a lieu que sous une forme anonyme aux fins d'optimiser notre newsletter.

### 3. Création d'un compte client

Pour procéder à des réservations sur notre site, vous pouvez passer commande en tant que visiteur (pas nécessaire d'ouvrir un compte client). Lors de votre régistration pour effectuer une réservation, nous collectons obligatoirement les données suivantes :

- prénom & nom
- adresse postale
- adresse e-mail

Ces données, ainsi que d'autres informations facultatives (par ex. nom de l'entreprise), sont collectées dans le but de vous soumettre une offre ou confirmation de réservation exacte & complète.

Votre consentement selon l'art. 6 al. 1 let. a RGPD constitue le fondement juridique du traitement des données dans ce but.

### 4. Réservation sur le site, par correspondance ou par téléphone

Si vous effectuez des réservations via notre site, par voie de correspondance (email ou courrier) ou par téléphone, nous nécessitons les données suivantes pour l'exécution du contrat :

- titre
- prénom & nom
- adresse postale
- date de naissance
- numéro de téléphone
- Numéro sociétaire TCS (si existant)
- langue
- adresse e-mail

Nous utilisons ces données, ainsi que d'autres informations facultatives que vous fournissez (par ex. heure d'arrivée prévue, plaque d'immatriculation de véhicule à moteur, préférences, remarques), uniquement pour l'exécution du contrat, sauf disposition contraire dans cette politique de confidentialité ou si vous y avez consenti de façon distincte. Nous traiterons ces données notamment afin de saisir votre réservation conformément à votre demande, de fournir les prestations réservées, de vous contacter en cas d'incertitudes ou de problèmes, et de garantir que le paiement soit correctement effectué.

L'exécution d'un contrat selon l'art. 6 al. 1 let. b RGPD constitue le fondement juridique du traitement des données dans ce but.

### 5. Cookies

Les cookies permettent sous de nombreux aspects de rendre votre visite sur notre site plus simple, plus agréable et plus utile. Les cookies sont des fichiers contenant des informations que votre navigateur web enregistre automatiquement sur le disque dur de votre ordinateur lorsque vous visitez notre site.

Nous utilisons par exemple des cookies pour stocker temporairement vos prestations sélectionnées et informations saisies lorsque vous remplissez un formulaire sur notre site afin que n'ayez plus à les saisir une deuxième fois lorsque vous consultez une sous-page. Par ailleurs, les cookies peuvent aussi être utilisés pour vous identifier en tant qu'utilisateur inscrit suite à votre inscription sur notre site. Cela vous évite donc de devoir vous reconnecter lorsque vous visitez une autre sous-page.

La plupart des navigateurs web acceptent automatiquement les cookies. Vous pouvez toutefois configurer votre navigateur pour qu'il ne stocke aucun cookie sur votre ordinateur ou qu'un message apparaisse à chaque fois vous recevez un nouveau cookie. Vous trouverez sur les pages suivantes des explications sur la configuration du traitement des cookies pour les navigateurs les plus couramment utilisés:

- [Microsoft Windows Internet Explorer](#)
- [Microsoft Windows Internet Explorer Mobile](#)
- [Mozilla Firefox](#)
- [Google Chrome pour bureau](#)
- [Google Chrome pour mobile](#)
- [Apple Safari pour bureau](#)
- [Apple Safari pour mobile](#)

La désactivation des cookies peut vous empêcher d'utiliser toutes les fonctionnalités de notre site.

## 6. Outils de suivi

En vue de la présentation adaptée et de l'optimisation continue sur Internet, la plupart des entreprises utilisent le service d'analyse d'audience de Google Analytics. L'hôtel Bellavista n'utilise pas ce service d'analyse.

### a. Google Maps

Ce site utilise Google Maps pour afficher des cartes et créer des itinéraires. L'API Google Maps Geocoding est utilisée pour rechercher et afficher des lieux. Google Maps est exploité par Google Inc., 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, États-Unis. En utilisant ce site, vous consentez à la collecte, au traitement et à l'utilisation par Google, l'un de ses agents ou des tiers des informations collectées et saisies par vous. Les conditions d'utilisation de Google Maps peuvent être trouvées ici:

- [http://www.google.com/intl/de\\_de/help/terms\\_maps.html](http://www.google.com/intl/de_de/help/terms_maps.html)
- <https://policies.google.com/terms>
- <https://www.google.com/policies/privacy>

### b. Facebook

Nous pouvons utiliser Custom Audience, qui est un outil de communication. Lors de l'utilisation de Custom Audience, une somme de contrôle non réversible et non personnelle (valeur de hachage) est générée à partir de vos données d'utilisation, laquelle peut être transmise à Facebook à des fins d'analyse et de marketing.

C'est le cookie Facebook qui intervient à cet égard. Custom Audience est un service de Facebook Inc., 1601 S California Ave, Palo Alto, CA 94304, États-Unis, ou si vous résidez dans l'Union européenne, de Facebook Ireland Ltd., 4 Grand Canal Square, Grand Canal Harbour, Dublin 2, Irlande. De plus amples informations sur l'outil de reciblage utilisé peuvent être consultées sur le site Internet de Facebook. Vous pouvez vous opposer à l'utilisation de Facebook Custom Audience [ici](#).

## **B. Traitement des données en rapport avec votre séjour**

### **7. Traitement des données pour répondre aux obligations légales d'informer**

Lors de votre arrivée à notre hôtel, nous avons besoin des renseignements suivants vous concernant ainsi que concernant les personnes qui vous accompagnent :

- prénom et nom
- adresse postale et canton
- date de naissance
- lieu de naissance
- nationalité
- pièce d'identité officielle et numéro
- jour d'arrivée et de départ
- numéro de chambre

Nous collectons ces renseignements pour répondre aux obligations légales d'informer découlant en particulier de la législation policière et en matière d'hôtellerie. Dans la mesure où nous y sommes obligés selon les dispositions applicables, nous transmettons ces informations à l'autorité de police compétente.

Nous possédons un intérêt légitime en vertu de l'art. 6 al. 1 let. f RGPD à remplir les dispositions légales.

### **8. Saisie de prestations fournies**

Dans la mesure où vous percevez de prestations supplémentaires dans le cadre de votre séjour (ex : utilisation du mini bar ou de notre offre de télévision payante), nous saisissons à des fins de facturation l'objet de la prestation ainsi que la date à laquelle vous l'avez perçu. Le traitement de ces données est nécessaire pour l'exécution de votre contrat avec nous en vertu de l'art. 6 al. 1 let. b RGPD.

## **C. Stockage et échange de données avec des tiers**

### **9. Plateformes de réservations**

Si vous procédez à des réservations via une plateforme tierce, l'opérateur de la plateforme en question nous envoie différentes informations à caractère personnel. En principe, il s'agit des données indiquées au ch. 6 de cette politique de confidentialité. Par ailleurs, des demandes concernant votre réservation nous sont éventuellement transmises. Nous traitons notamment ces données pour saisir votre réservation conformément à votre demande et fournir les prestations réservées. L'exécution d'un contrat selon l'art. 6 al. 1 let. b RGPD constitue le fondement juridique du traitement des données dans ce but.

Enfin, les opérateurs des plateformes nous informent potentiellement de litiges en lien avec une réservation. Ils nous transmettent alors également des données concernant le processus de réservation, pour lequel une copie de la confirmation de réservation peut servir de justificatif à la clôture effective de celle-ci. Nous traitons ces données pour la protection et le respect de nos droits. Pour ces traitements nous nous fondons sur notre intérêt légitime en vertu de l'art. 6 al. 1 let. f RGPD.

Veillez également prendre connaissance des politiques de confidentialité des fournisseurs respectifs.

## **10. Stockage centralisé et mise en relation des données**

Nous enregistrons les données indiquées aux ch. 2-4 et 7-9 dans un système de traitement de données électronique centralisé. Les données vous concernant sont alors systématiquement saisies et regroupées en vue du traitement de vos réservations et de l'exécution des prestations contractuelles. Pour ce faire, nous utilisons le logiciel Micros Fidelio Suite V8 de la société Oracle Corporation 500 Oracle Parkway, M/S 5op7, Redwood Shores, CA 94065. Le traitement de ces données par le logiciel se fonde sur notre intérêt légitime en vertu de l'art. 6 al. 1 let. f RGPD à une gestion des données des clients à la fois favorable aux clients et efficace.

## **11. Durée de conservation**

Nous ne stockons des données à caractère personnel qu'aussi longtemps que cela est nécessaire à l'utilisation des services de suivi susmentionnés ainsi qu'aux traitements ultérieurs fondés sur notre intérêt légitime. Nous conservons les données contractuelles pour une durée plus longue dès lors que cela est prescrit par des obligations légales de conservation. Les obligations de conserver qui nous obligent à conserver des données découlent des dispositions relatives au droit d'aviser les autorités, à la comptabilité financière et du droit fiscal. Conformément à ces dispositions, la communication commerciale, les contrats conclus et les pièces comptables doivent être conservés jusqu'à 10 ans. Dans la mesure où nous n'avons plus besoin de ces données pour l'exécution des prestations, celles-ci seront bloquées. Cela signifie que ces données ne pourront être utilisées plus qu'à des fins de comptabilité et à des fins fiscales.

## **12. Transmissions des données à des tiers**

Nous transmettons uniquement vos données à caractère personnel si vous y avez expressément consenti, si nous sommes soumis à une obligation légale de le faire ou si cela est nécessaire pour faire valoir nos droits, notamment à faire valoir nos droits issus de la relation contractuelle. Par ailleurs, nous transmettons vos données à des tiers dans la mesure où cela est nécessaire pour l'utilisation du site Internet et l'exécution du contrat (y-compris en dehors du site Internet), notamment pour le traitement de vos réservations.

Notre hébergeur web «3w Technologies» à Staad/SG est un prestataire auquel nous transmettons les données à caractère personnel collectées via le site Internet, ou qui a accès ou peut avoir accès à celles-ci. Le site Internet est hébergé sur des serveurs de l'entreprise Cyon GmbH avec siège à Bâle/Suisse. La transmission des données a pour but de fournir et de maintenir les fonctionnalités de notre site. Ce traitement repose sur notre intérêt légitime en vertu de l'art. 6 al. 1 let. f RGPD.

Enfin, nous transmettons à l'émetteur et à l'acquéreur de votre carte de crédit les informations relatives à celle-ci lors du paiement par carte de crédit sur notre site. Si vous choisissez de payer par carte de crédit, vous devez saisir toutes les informations nécessaires. L'exécution d'un contrat selon l'art. 6 al. 1 let. b RGPD constitue le fondement juridique de la transmission des données.

Concernant le traitement des informations relatives à votre carte de crédit par ces tiers, veuillez lire également les conditions générales ainsi que la politique de confidentialité de votre émetteur de carte de crédit.

Veuillez par ailleurs prendre connaissance des indications aux ch. 6-7 et 9-10 concernant la transmission de données à des tiers.

### **13. Transmission de données à caractère personnel vers l'étranger**

Nous sommes également en droit de transmettre vos données personnelles à des entreprises tierces (prestataires de services mandatés) à l'étranger pour les traitements de données précisés dans cette politique de confidentialité. Ces entreprises sont soumises au même niveau de protection des données que nous. Si le niveau de protection des données dans un pays donné ne correspond pas au niveau suisse ou européen, nous veillons par voie contractuelle à ce que la protection de vos données à caractère personnel corresponde à celle de la Suisse ou de l'UE.

## **D. Autres informations**

### **14. Droit à l'information, à la rectification, à l'effacement et à la limitation du traitement ; droit à la portabilité des données**

Vous avez le droit d'obtenir, sur demande, des renseignements relatifs aux données à caractère personnel vous concernant que nous enregistrons. Par ailleurs, vous avez le droit à la rectification de données erronées et à l'effacement de vos données à caractère personnel à partir du moment où aucune obligation légale de conservation ou aucun fondement juridique nous permettant de traiter les données ne s'y oppose.

Vous avez également le droit d'exiger la restitution des données que vous nous avez transmises (droit à la portabilité des données). Sur demande, nous transmettons aussi les données à un tiers de votre choix. Vous avez le droit d'obtenir les données dans un format standard.

Vous pouvez nous contacter aux fins susmentionnées à l'adresse email suivante [info@hotelbellavista.ch](mailto:info@hotelbellavista.ch). Il est possible que nous vous demandions, à notre entière discrétion, un justificatif d'identité pour le traitement de vos demandes.

### **15. Sécurité des données**

Nous utilisons des mesures de sécurité techniques et organisationnelles appropriées afin de protéger les données personnelles vous concernant que nous enregistrons contre toute manipulation, perte partielle ou totale et contre tout accès non autorisé de tiers. Nos mesures de sécurité sont constamment améliorées en fonction des progrès technologiques.

Vous devez toujours garder vos données d'accès confidentielles et fermer la fenêtre du navigateur lorsque vous avez terminé votre communication avec nous, en particulier si vous n'êtes pas la seule personne à utiliser l'ordinateur.

Nous prenons également très au sérieux la protection des données au sein de notre entreprise. Nos collaborateurs et les entreprises prestataires que nous mandatons sont soumis au secret et au respect des dispositions légales en matière de protection des données.

## 16. Note sur les transmissions de données vers les États-Unis

Par souci d'exhaustivité, nous informons les utilisateurs dont le domicile ou le siège se trouve en Suisse que les États-Unis sont soumis à des mesures de surveillance de la part des autorités américaines. Celles-ci permettent en général l'enregistrement de toutes les données à caractère personnel des personnes dont les données ont été transmises de la Suisse vers les États-Unis. Cela s'effectue sans différenciation, limitation ou exception fondée sur le but poursuivi et sans critère objectif permettant de limiter l'accès des autorités américaines aux données et leur utilisation ultérieure à des fins très précises et strictement limitées susceptibles de justifier l'atteinte que supposent l'accès à ces données ainsi que leur utilisation. Par ailleurs, nous vous informons qu'aux États-Unis, il n'existe pour les personnes concernées en provenance de Suisse aucune voie de recours vous permettant d'avoir accès aux données vous concernant et d'obtenir leur rectification ou effacement, ni de protection juridictionnelle efficace contre des droits d'accès généraux des autorités américaines. Nous attirons explicitement l'attention de la personne concernée sur cette situation juridique et factuelle afin qu'elle puisse prendre une décision informée sur le consentement relatif à l'utilisation de ses données.

Nous informons les utilisateurs domiciliés dans un État membre de l'UE que selon l'UE, les États-Unis – notamment en raison des sujets évoqués dans cette partie – ne disposent pas d'un niveau de protection des données suffisant. Dans le mesure où nous avons expliqué dans cette politique de confidentialité que certains destinataires de données (ex : Google) ont leur siège aux États-Unis, nous nous assurerons soit par le biais de dispositions contractuelles avec ces entreprises, soit à travers de leur certification selon le bouclier de protection des données UE-États-Unis ou Suisse-États-Unis, que vos données bénéficient d'un niveau de protection raisonnable auprès de nos partenaires.

## 17. Droit d'adresser une plainte à une autorité de contrôle chargée de la surveillance de la protection des données

Vous êtes en droit de déposer une plainte auprès d'une autorité chargée de la surveillance de la protection des données.

Version: mai 2018

Rémy Fischer, hôtel Bellavista