

CHARTRE DE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES DES CLIENTS

ENGAGEMENT DE PVG EN FAVEUR DE LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

PVG met tout en oeuvre pour vous offrir des séjours d'exception au sein de ses établissements. Votre complète satisfaction et votre confiance en PVG sont essentielles pour nous. C'est pourquoi nous accordons une importance particulière à la protection de vos données personnelles et avons dans ce contexte mis en place une charte pour vous informer des finalités poursuivies et des moyens mis en oeuvre par notre groupe, conformément aux lois, règlements en vigueur en France et aux dispositions réglementaires européennes.

NOTIONS

- **Les données à caractère personnel** : données qui permettent d'identifier directement ou indirectement (*par regroupement d'informations*) des personnes physiques (*notamment par les nom, prénom, identifiant, numéro de téléphone...*).
- **Un fichier** : tout ensemble structuré de données à caractère personnel, quel que soit le support, « papier » et/ou « numérique ».
- **Un traitement** : toute opération ou tout ensemble d'opérations portant sur ces données, quel que soit le procédé utilisé, et notamment la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la conservation, l'adaptation, la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, ainsi que le verrouillage, l'effacement ou la destruction.

CHAMP D'APPLICATION

La présente charte s'applique à :

- **Tous les traitements de données** mis en oeuvre dans nos établissements filiales et managés du Groupe PVG (*Hôtel Au Coeur du Village, Hôtel Beauregard, Hôtel Alpen Roc, Hôtel Christiania, Hôtel Le Pélican, Hôtel Impérial Palace, Casino Impérial, Centre de Congrès d'Annecy, Résidence PVG Les Cimes, Résidence PVG Les Grandes Alpes, Chalets PVG, Bowling de La Clusaz, Cristal Spa*).
- **Tous les sites web** du Groupe PVG.

RESPONSABLES DE TRAITEMENT

- **Responsable de traitement** : le responsable du traitement est la société pour le compte de laquelle est réalisé le traitement. L'ensemble des traitements est donc réalisé pour le compte de l'une des sociétés ou filiales du Groupe PVG, dont la holding est la SARL PVG, SARL au capital de 359 283 € inscrite au RCS de Annecy sous le numéro 343 377 990 00027 ayant son siège social situé 27 place Jean Prémat, CS20050, 74220 La Clusaz Cedex, France.

La SARL PVG détermine :

- Les finalités du traitement,
- Les moyens de toute opération (*collecte, enregistrement, modification...*) appliquée à des données à caractère personnel.

La SARL PVG s'engage à :

- Veiller au respect des principes de la protection des données personnelles,
- Informer les personnes au sujet de l'existence de leurs droits d'accès, de rectification et d'opposition,
- Procéder à l'accomplissement des formalités légales et/ou réglementaires.

- **Sous-traitant** : le sous-traitant est toute personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou organisme traitant des données personnelles pour le compte d'une filiale du Groupe PVG et seulement sur ses instructions. Le sous-traitant doit être une entité juridique distincte de la SARL PVG ou d'une de ses filiales est soumis à une obligation de sécurité et de confidentialité de vos données afin d'en assurer la protection. À tout moment, et à la demande de la SARL PVG, le sous-traitant doit pouvoir présenter les garanties suffisantes quant à la mise en oeuvre de mesures techniques et organisationnelles pour justifier de la protection de vos données.

CONSENTEMENT

Le consentement des clients est obtenu via divers formulaires :

- La fiche de renseignements ou fiche de police lors d'un check in à l'hôtel,
- Le bulletin d'adhésion au programme fidélité du Casino Impérial,
- La fiche d'émission d'une transaction supérieure ou égale à 2000 € au Casino Impérial,
- La fiche de prélèvement de CSG pour un gain supérieur ou égal à 1500 € hors jeux de table au Casino Impérial,
- Le questionnaire bien-être à remplir avant un soin au Cristal Spa,
- Les questionnaires de satisfaction de nos différents établissements,
- Les inscriptions à des jeux concours,
- Les inscriptions aux newsletters des différents établissements.



DONNÉES PERSONNELLES COLLECTÉES

Les informations que nous sommes amenés à collecter sont :

- 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 souhaitées et dates réservées,
- Des informations sur votre véhicule (plaque d'immatriculation, marque, modèle, couleur...),
- Vos préférences et centres d'intérêts (par exemple 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.

• **Collecte d'informations sur des personnes de moins de 18 ans** : elle 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). Dans l'hypothèse où une telle transmission aurait lieu, vous pouvez nous contacter (paragraphe « Accès et Modification ») afin que ces informations soient supprimées.

• **Informations sensibles** : 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.

• **Autres informations sensibles** : nous pouvons être amenés à collecter ces informations afin de satisfaire vos demandes ou vous fournir le service adéquat (votre N° de carte de crédit, vos loisirs, vos activités personnelles et vos hobbies, votre régime alimentaire spécifique, vos allergies / intolérances alimentaires et autres, vos préférences pour le confort d'un soin, des caractéristiques de votre état de santé pour vérifier l'adéquation des soins ou les adapter si besoin, vos taille/poids/pointure pour la location d'équipement sportif etc....).

• **Nous sommes pertinents dans notre collecte d'information** : nous nous engageons à collecter vos données en nous limitant aux données strictement nécessaires à la finalité du traitement envisagé et assurer un service de qualité dans nos établissements.

QUAND VOS DONNÉES PERSONNELLES SONT-ELLES COLLECTÉES ?

Les données personnelles peuvent être collectées à différentes occasions, notamment :

- **Activités Internet** :
 - Connexion aux sites du Groupe PVG ou de l'une de ses filiales (adresse IP, cookies),
 - Formulaire de collecte en ligne (réservation en ligne, formulaires de devis, questionnaires, pages du Groupe PVG et de ses filiales sur les réseaux sociaux, dispositifs de connexion tels que Facebook Login...).
- **Activités Hôtelières** :
 - Demande de devis,
 - Réservation d'une chambre,
 - Check-in de clients étrangers (fiche de renseignements / police),
 - Consommation au bar ou au restaurant ou au spa de l'hôtel durant un séjour,
 - Enregistrement et règlement,
 - Demandes, réclamations et/ou litiges,
 - Contribution à nos enquêtes de satisfaction.
- **Activités du Spa** :
 - Avant de commencer un soin (questionnaire de bien-être, informations sur les contre-indications),
 - En fin de soin (contribution à nos enquêtes de satisfaction).
- **Activités du Casino** :
 - Enregistrement au programme de fidélité,
 - En cas de gain de plus de 1500 € et de paiement de la CSG,
 - En cas de transaction de plus de 2000 €.
- **Activités de Loisirs** :
 - Demande de devis,
 - Inscription à une newsletter.
- **Activités événementielles** : concerts, théâtre, festivals
 - Billetterie,
 - Inscription à une newsletter.
- **Activités de Meeting** : incentive, congrès, événement
- **Participation à des programmes ou animations marketing**
 - Rencontre lors de salons commerciaux,
 - Enregistrement dans les programmes de fidélisation,
 - Abonnement à des newsletters, afin recevoir des offres et des promotions par email,
 - Concours ou jeux en ligne.
- **Transmission d'informations en provenance de tiers**
 - Tours opérateurs, agences de voyage, systèmes de réservation, autres...

FINALITÉS DE LA COLLECTE DE DONNÉES PERSONNELLES

Nous collectons vos données personnelles dans les buts cités ci-dessous :

- **Activités Internet :**
 - Améliorer votre utilisation et votre navigation des sites web du Groupe PVG et de ses établis.
- **Activités Hôtelières :**
 - Gérer la réservation des chambres et des demandes d'hébergement,
 - Se conformer à la législation pour les clients étrangers (*demande des numéros de passeports et de la fiche de police*),
 - Gérer notre relation avec nos clients avant, pendant et après votre séjour,
 - Gérer les accès aux chambres,
 - Avoir une meilleure compréhension de vos besoins, souhaits et préférences, afin d'améliorer notre service hôtelier,
 - Suivre consommations (*restaurant, spa, téléphone, bar, payTV ...*) pour établir des factures de fin de séjour justes,
 - Etablir et conserver les documents légaux en conformité avec les normes comptables,
 - Gérer en 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*),
 - Mettre en oeuvre la sécurité et prévention des fraudes,
 - Rechercher par un service téléphonique dédié les personnes présentes dans les hôtels du Groupe PVG en cas d'événements graves impactant le site concerné (*catastrophes naturelles, attentats...*),
 - Améliorer le service client en réalisant des études et analyses des questionnaires et commentaires clients,
 - Gérer les réclamations.
- **Activités du Spa :**
 - Adapter le soin aux préférences et aux états de santé des clients,
 - Se prémunir de toutes les contre-indications possibles pour des soins spécifiques,
 - Améliorer le service client en réalisant des études et analyses des questionnaires et commentaires clients.
- **Activités du Casino :**
 - Se conformer à la législation des jeux,
 - Gérer le programme fidélité du Casino,
 - Gérer notre parc de machines à sous (*emplacements, renouvellements, offres...*),
 - Mettre en place des offres commerciales et promotionnelles,
 - Améliorer l'expérience client.
- **Activités de Loisirs, Événementielles & Meeting :**
 - Informer des services proposés, des programmes d'animation, des offres marketing.
- **Service Commercial & Marketing :**
 - Le service va modifier et améliorer les informations recueillies : qualifier de la base de données clients, procéder à des recoupements, analyses et combinaisons de vos données collectées, segmenter la base de données clients, déterminer vos centres d'intérêts, votre profil client et effectuer la prise en compte du droit d'opposition, d'accès, de modification,
 - Effectuer des opérations marketing, de promotion de marques (*par email en vous adressant des newsletters, en vous contactant par téléphone*),
 - Réaliser des messages relationnels (*adressés à votre attention avec des offres marchandes personnalisées ou avec des communications ciblées*),
 - Prévoir et anticiper les comportements futurs,
 - Adapter nos produits et services afin de répondre au mieux à vos demandes,
 - Gérer le programme de fidélisation,
 - Etablir des statistiques et des 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,
 - Effectuer la gestion des demandes de désabonnements aux newsletters, promotions, offres touristiques et enquêtes de satisfaction.

PERSONNES AYANT ACCÈS À VOS DONNÉES PERSONNELLES

Afin de faire notre métier, nous devons partager vos données personnelles avec des destinataires internes et externes :

- **En interne :**
 - Notre personnel hôtelier (*de réservation, du service Vente, de Réception*),
 - Notre personnel de Casino (*caissiers, agents de Vérification Des Identités, MCD ou Membres du Comité de Direction*),
 - Notre service commercial & marketing.

Nous pouvons partager vos données personnelles en interne en donnant un accès aux personnels autorisés uniquement.

- **Avec nos prestataires** (*non autorisés à transmettre vos données personnelles à d'autres tiers*) :
 - Services informatiques,
 - Logiciels de gestion des réservations (*hôtel, restaurant, bowling...*),
 - Logiciel de management des disponibilités (*channel manager*),
 - Logiciel de gestion du Casino Impérial,
 - Logiciel de gestion de la fidélité,

- Logiciel de gestion des clients CRM,
- Logiciel de gestion des newsletters,
- Logiciel de gestion de Spa,
- Logiciel de comptabilité,
- Logiciel bancaire,
- Services bancaires,
- Services postaux et de livraison,
- La suite Google avec Google Analytics.
- **Avec nos partenaires éventuels :**
 - Services médicaux éventuellement,
 - Services juridiques éventuellement.
- **Avec nos partenaires commerciaux :**
 - Agences, Tours opérateurs, Online Travel Agencies...
 - Partenaire de location de matériel sportif,
 - Prestataire de billetterie.
- **Avec les autorités locales** si cela est exigé par la loi ou dans le cadre d'une enquête et conformément à la réglementation locale.

CONSERVATION DE VOS DONNÉES

Vos données sont conservées dans nos systèmes pour la durée nécessaire du traitement envisagé et au maximum pour une durée de : **3 ans pour les clients**, à compter de la fin de la relation commerciale, et **3 ans pour les prospects**, à compter de la collecte de leurs données ou du dernier contact émanant du prospect et ce, uniquement à des fins de prospection commerciale.

Le Groupe PVG assure néanmoins la conservation de l'écrit constatant la conclusion du contrat portant sur un montant supérieur à 120 € à compter de la conclusion du contrat et jusqu'à l'exécution de la prestation de services pendant une durée de 10 ans en lui garantissant l'accès à tout moment pendant cette même durée.

Au-delà de cette durée maximale sans contact, vos données seront archivées.

MESURES PRISES EN MATIÈRE DE PROTECTION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

La sécurité et la confidentialité des données personnelles que vous nous confiez, est une priorité pour nous. Le Groupe PVG prend les mesures techniques et organisationnelles appropriées, conformément aux dispositions légales applicables, pour protéger vos données personnelles contre la destruction illicite ou accidentelle (*sauvegarde de serveur*), 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-feu*) et des mesures organisationnelles (*telles qu'un système d'identifiant/de mot de passe, des moyens de protection physique, etc...*). Les postes informatiques sont systématiquement verrouillés et accessibles uniquement via un système d'identifiant et de mot de passe. Les logiciels de gestion des réservations demandent également un accès par identifiant et mot de passe. Les fichiers Excel contenant des données personnelles sont stockés dans un répertoire accessible uniquement aux personnes accréditées.

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.

COOKIES ET AUTRES TRAÇEURS

Le Groupe PVG utilise des cookies et d'autres traceurs sur ses sites web.

ACCES ET MODIFICATIONS

Vous avez le droit d'accéder à vos données personnelles collectées par le Groupe PVG et de les modifier ou encore exercer votre droit d'opposition sous réserve des dispositions légales applicables.

Dans un souci de confidentialité et de protection de vos données personnelles, votre demande doit être écrite et accompagnée de la copie d'un document officiel d'identité, tel que le permis de conduire ou le passeport, afin que nous puissions vous identifier formellement pour répondre à votre requête. **Votre requête doit être directement adressée à l'établissement concerné.**

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

En cas de difficulté, ou bien pour toute question à ce sujet, vous pouvez joindre le département en charge des données personnelles pour le Groupe PVG soit par courrier électronique à l'adresse donneespersonnelles@groupe-pvg.fr, soit en écrivant à l'adresse suivante :

Groupe PVG
Service de la Protection des Données Personnelles
 23 place Jean Prémat, CS 20050
 74220, La Clusaz Cedex, France

LISTE D'OPPOSITION AU DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

Conformément à l'article L.223-2 du code de la consommation, vous êtes informé de votre droit à vous inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique via le site BLOCTEL (bloctel.gouv.fr/).

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 établissements.