
CHARTRE DE LA POLITIQUE DE LA PROTECTION DES DONNÉES

Hôtel La Ferme du Lac

550 Avenue Louis Coppel

74300 THYEZ

Tél : 04.50.18.94.00

Mail : reception@fermedulac.com

Notre vision sur la protection des données personnelles

Compte tenu de la relation de confiance qui existe entre l'Hôtel la Ferme du Lac, ses clients et partenaires, ce dernier a souhaité définir une politique de protection des données conformément aux exigences du règlement européen relatif à la protection des données à caractère personnel (RGPD).

L'Hôtel la Ferme du Lac s'engage dans le cadre de ses activités à protéger notamment la vie privée de ses clients et partenaires (les personnes concernées), en assurant la protection, la confidentialité et la sécurité des données personnelles collectées.

L'hôtel la Ferme du Lac souhaite ainsi concentrer dans un document unique des informations claires, simples et précises concernant les traitements de données qu'ils sont amenés à opérer afin que chaque personne concernée puisse comprendre quelles informations, données à caractère personnel (ci-après dénommées « les données personnelles ») sont collectées, comment elles sont utilisées et quels sont ses droits.

L'Hôtel la Ferme du Lac a également désigné un relais interne. Ils peuvent être contactés par toute personne intéressée à l'adresse postale suivante : « La Ferme du Lac - 550, Avenue Louis Coppel - 74300 THYEZ » ou à l'adresse courrier électronique ci-après : rgpd@saslemole.fr.

1. Définitions

- **Collecter** : désigne le fait de recueillir des données à caractère personnel. Cette collecte peut s'effectuer lors de la réservation, du ou des séjours, ou des relations contractuelles entre l'Hôtel la Ferme du Lac et les personnes concernées ;
- **Consentement** : désigne toute manifestation de volonté, libre, spécifique, éclairée et non équivoque par laquelle la personne concernée accepte, par une déclaration ou par un acte positif clair, que des données à caractère personnel la concernant fassent l'objet d'un traitement ;
- **Partenaires** : désigne, au sens large, notamment des prestataires, des sous-traitants, des intermédiaires et des fournisseurs de prestations, travaillant en relation avec l'Hôtel la Ferme du Lac ;
- **Produits ou services** : désigne l'ensemble des produits et services y compris technologiques (sites, applications et services associés) proposés ou qui seront proposés par l'Hôtel la Ferme du Lac ;
- **Prospect** : désigne toute personne qui est entrée en relation avec l'Hôtel la Ferme du Lac pour disposer d'informations sur un produit ou service proposé par l'Hôtel la Ferme du Lac ;
- **Responsable de traitement** : désigne la personne ou l'organisme qui, seul ou conjointement, détermine les objectifs et les modalités de traitement de vos données personnelles ;
- **Services en ligne** : désigne des services numériques proposés par l'Hôtel la Ferme du Lac tels que site internet, applications, ou services associés ;
- **Traitement des données personnelles** : désigne toute opération ou groupe d'opérations appliquée aux données, quel que soit le procédé utilisé.

2. Le contexte de collecte des données personnelles

Les données personnelles peuvent être recueillies principalement dans le cadre :

- De l'entrée en relation avec l'Hôtel la Ferme du Lac ;
- De la réservation de produits et services proposés par l'Hôtel de la Ferme du Lac ;
- De l'utilisation par la personne concernée de produits et services de l'Hôtel la Ferme du Lac, y compris les services technologiques (site internet, application, et services associés) ;
- De la mise à disposition de produits ou services pour répondre à des demandes spécifiques de clients ;
- De la relation entre l'Hôtel la Ferme du Lac, ses prospects, ses clients et ses partenaires ;
- De l'exécution de contrats ;
- De l'exécution d'obligations légales ou relevant de la réglementation spécifique aux activités de l'Hôtel la Ferme du Lac et ayant des impacts sur la protection des données personnelles (fiches de police pour les clients étrangers, les taxes de séjour, des obligations fiscales, d'audit, ou de lutte contre la fraude, lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, réquisition judiciaire, etc.) ;
- Ainsi que celles relatives à la gestion de la relation commerciale notamment lors de réclamations, ou d'enquêtes de satisfaction ;

3. Les catégories de données traitées par l'Hôtel la Ferme du Lac

Les données personnelles visent toutes informations relatives à une personne physique pouvant être identifiée directement ou indirectement.

Peuvent ainsi constituer des données personnelles : le nom et prénom, le numéro de téléphone, la photographie, l'enregistrement vidéo, l'adresse postale, l'adresse mail, la fonction, les hobbies, les données de localisation, l'adresse IP de l'ordinateur d'un individu.

Parmi les données collectées par l'Hôtel la Ferme du Lac, les principales catégories suivantes existent :

3.1 Les données personnelles déclaratives

Les données personnelles déclaratives sont celles fournies par les personnes concernées et recueillies par l'Hôtel la Ferme du Lac dans le cadre des relations commerciales ou contractuelles.

Les données proviennent essentiellement des personnes concernées, des personnes autorisées par les personnes concernées à les transmettre à l'Hôtel la Ferme du Lac.

A titre d'exemple, la personne concernée peut être amenée à fournir des données personnelles relatives à ses préférences (par exemple alimentaire ou en matière de presse), à sa situation familiale, économique, patrimoniale et financière, ou pouvant permettre de déduire potentiellement des informations relatives à la santé.

Les données personnelles peuvent également être collectées dans le cadre de la réalisation de la prestation d'hébergement.

3.2. Les données personnelles de fonctionnement des produits et services de l'Hôtel la Ferme du Lac

Des données personnelles peuvent provenir de l'utilisation par les personnes concernées de produits et services de ou peuvent être relatives à des opérations effectuées via les produits et services proposés par l'Hôtel la Ferme du Lac dans le cadre de sa relation avec la personne concernée.

A titre d'exemple, sont ainsi collectées des informations relatives aux prestations effectuées dans le cadre du séjour de la personne concernée et ce afin d'améliorer la connaissance client, le confort du séjour ou encore l'organisation de futurs séjours.

3.3 Les données personnelles provenant de tiers

Les données personnelles traitées peuvent également provenir :

- Des intermédiaires de réservation ;
- Des programmes de fidélité auxquels le client a souscrit ;
- Des sous-traitants, de partenaires de l'Hôtel la Ferme du Lac ou de tiers de l'Hôtel la Ferme du Lac si leurs politiques de protection des données personnelles le permettent ;
- De tiers (hôtels, associations, services de police, etc.) dans le cadre de la lutte contre la fraude, les impayés et les mauvais comportements ;
- D'autres produits ou services fournis par des tiers auxquels les personnes concernées ont souscrit et/ou pour lesquels il a autorisé le partage avec l'Hôtel la Ferme du Lac.

3.4 Les données personnelles publiques

L'Hôtel la Ferme du Lac peut être amené à collecter des données personnelles publiques concernant les personnes concernées, et utiliser les informations ou données personnelles publiques quand cela est autorisé par les textes législatifs ou réglementaires et dans le respect des règles spécifiques de communication et de réutilisation précisées par lesdits textes.

3.5 Les données personnelles calculées ou inférées par l'Hôtel la Ferme du Lac

L'Hôtel la Ferme du Lac à partir des données personnelles déclaratives ou des données de fonctionnement peuvent générer ou calculer de nouvelles données personnelles, et ce en vue d'adapter ses produits et services, de personnaliser les offres qui peuvent être faites à ses clients.

3.6 Exclusion des catégories particulières de données

Par principe, les données personnelles à caractère sensibles ne sont pas collectées. Ces données personnelles sont les données qui révèlent l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques ou l'appartenance syndicale, les

données personnelles génétiques, les données personnelles biométriques aux fins d'identifier une personne physique de manière unique, les données personnelles concernant la santé ou les données personnelles concernant la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle d'une personne physique.

Ces catégories de données personnelles particulières qui doivent être sujettes à une attention particulière, peuvent toutefois faire l'objet d'un traitement par l'Hôtel la Ferme du Lac, dans les conditions édictées par les réglementations relatives à la protection des données à caractère personnel.

A titre d'exemple, certaines demandes de produits ou services peuvent permettre de déduire potentiellement des informations relatives à la santé, à l'appartenance religieuse (allergie alimentaire, accessoires pour la pratique d'un culte).

4. Les données personnelles traitées par l'hôtel la Ferme du Lac

Pour les clients et leurs accompagnants, font l'objet d'un traitement par l'Hôtel la Ferme du Lac les principales données personnelles suivantes :

- Nom / prénom ;
- Genre ;
- Date de naissance / âge ;
- Langues ;
- Nationalité / lieu d'origine ;
- Image vidéo-surveillance ;
- Coordonnées (adresse postale, email, numéro téléphonique) ;
- Employeur en cas de réservation à but professionnel ;
- Profession (cartes de visite) ;
- Coordonnées bancaires / carte bancaire;
- Durée et date de réservation, et de séjours ;
- Cookies ;
- Préférences ou demandes spécifiques exprimées lors de la réservation et/ou du séjour ;

- Points d'attention particuliers nécessaires au bon déroulement du séjour (tels que les risques d'allergies ou informations médicales relatives à des contre-indications dans le cadre du spa).

Pour les prospects :

- Nom / prénom ;
- Genre ;
- Langues ;
- Coordonnées (adresse postale et email, et téléphoniques) ;
- Données de connexion (IP, Logs, traceurs) ;

Pour les partenaires :

- Civilité ;
- Identité ;
- Genre ;
- Adresse privée ;
- Adresse professionnelle ;
- Nom du représentant légal ;
- Nom de l'employeur ;
- Téléphone (Fixe, Mobile, Professionnel)
- Adresse mail professionnelle ;
- Comptable ;
- Contrat ;
- RIB
- n° de TVA ;
- Date de saisie ;
- Date de mise à jour.

5. Destinataires des données collectées par l’Hôtel la Ferme du Lac

Les données personnelles collectées, de même que celles qui seront recueillies ultérieurement, sont destinées à l’Hôtel la Ferme du Lac en sa qualité de responsable de traitement.

L’Hôtel la Ferme du Lac veille à ce que seules les personnes habilitées puissent accéder aux données personnelles des personnes concernées et lorsque cela est nécessaire à l’exécution de leurs missions.

Certaines données personnelles peuvent être adressées à des tiers pour satisfaire aux obligations légales, réglementaires ou conventionnelles ou aux autorités légalement habilitées (préfecture de police, mairie de Thyez, obligations au titre de la Lutte Contre le Blanchiment et le Financement du Terrorisme, déclaration Tracfin, etc.).

A la demande de leurs clients, l’Hôtel la Ferme du Lac peut être amené à transmettre des données personnelles à des tiers afin de souscrire à des produits et des services auprès de ces tiers (réservation de voiture privée, de voyages ou de spectacles). Le client est informé que l’Hôtel la Ferme du Lac n’est responsable que de leur propre traitement et que par conséquent les clients sont invités à se rapprocher des tiers destinataires pour être informés des termes et conditions des éventuels traitements réalisés.

6. Stockage des données personnelles

Les données personnelles sont stockées dans les systèmes d’information de l’Hôtel la Ferme du Lac, dans le serveur de l’hôtel et dans ceux de ses prestataires informatiques.

Par principe, l’Hôtel la Ferme du Lac s’engage à choisir des prestataires répondant aux meilleurs critères de qualité et de sécurité, et présentant des garanties suffisantes, en termes de fiabilité, de sécurité, et de ressources, pour la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles.

7. Les principes applicables aux données personnelles

La réglementation relative à la protection des données à caractère personnel présente plusieurs grands principes que l’Hôtel la Ferme du Lac s’engage à respecter scrupuleusement.

7.1 Licéité des traitements

L’Hôtel la Ferme du Lac et ses collaborateurs s’interdisent de réaliser un traitement de données collectées de manière illicite.

Les traitements sont licites dans la mesure où, au moins une des conditions suivantes est remplie :

- La personne concernée a consenti au traitement de ses données à caractère personnel pour une ou plusieurs finalités spécifiques (ce consentement peut être donné au moyen d’une déclaration écrite, y compris par voie électronique, ou d’une déclaration orale) ;

- Le traitement est nécessaire à l'exécution d'un contrat auquel la personne concernée est partie ou à l'exécution de mesures précontractuelles prises à la demande de celle-ci ;
- Le traitement est nécessaire au respect d'une obligation légale à laquelle l'Hôtel la Ferme du Lac est soumis ;
- Le traitement est nécessaire à la sauvegarde des intérêts vitaux de la personne concernée ou d'une autre personne physique ;
- Le traitement est nécessaire à l'exécution d'une mission d'intérêt public ou relevant de l'exercice de l'autorité publique dont sont investis l'Hôtel la Ferme du Lac ;
- Le traitement est nécessaire aux fins des intérêts légitimes poursuivis par l'Hôtel de la Ferme du Lac ou par un tiers.

Les traitements effectués par l'Hôtel la Ferme du Lac ne mis en œuvre que si au moins une des conditions précédentes est remplie.

7.2 Finalité légitime

Les données personnelles sont collectées et traitées en permanence par l'Hôtel la Ferme du Lac pour des finalités déterminées, explicites, et légitimes.

L'Hôtel la Ferme du Lac utilise les données personnelles conformément aux conditions de la présente politique de protection des données, des conditions générales des produits et services souscrits par le client et ce dans une préoccupation constante du respect à la vie privée et de la sécurité des données personnelles de ses clients.

L'Hôtel la Ferme du Lac utilise tout ou partie des données personnelles aux principales finalités suivantes :

- à l'exécution de mesures précontractuelles prises à la demande des personnes concernées ;
- L'exécution et la réalisation des prestations de service ;
- La gestion des réservations et des séjours de ses clients
- La gestion des relations avec ses partenaires ;
- La gestion des contrats conclus avec les personnes concernées ;
- Le management de ses activités ;
- La gestion de ses sites internet ;
- La mesure de la qualité et de la satisfaction de ses clients ;

- La satisfaction de ses clients ;
- L'amélioration continue de la qualité de ses produits et services ;
- L'amélioration de la connaissance de ses clients ;
- L'établissement de statistiques.

7.3 Loyauté et transparence

L'Hôtel la Ferme du Lac s'engage à délivrer une information loyale, claire, et transparente.

L'Hôtel la Ferme du Lac dispose de moyens pour apporter toute précision nécessaire concernant sa politique de protection des données sur demande de la personne concernée.

7.4 Droit des personnes

Les personnes dont les données font l'objet d'un traitement bénéficient des droits suivants, sauf obligation légale contraire de l'Hôtel la Ferme du Lac :

- Le droit à l'information ;
- Le droit d'accès ;
- Le droit de rectification ;
- Le droit à l'effacement ou droit à l'oubli ;
- Le droit à la portabilité ;
- Les droits d'opposition ;
- Le droit à la limitation du traitement ;
- Le droit d'interrogation.

7.5 Modalités d'exercice de ces droits

En cas de question ou demande en lien avec le traitement des données personnelles par l'Hôtel de Ferme du Lac, les personnes concernées sont invitées à s'adresser au relais interne à l'adresse mail suivante : rgpd@saslemole.fr.

7.6 Droit à l'information

Par la présente politique de protection des données, les personnes concernées reconnaissent qu'elles sont informées des finalités, du cadre légal, des intérêts légitimes poursuivis par l'Hôtel la Ferme du Lac, des destinataires ou catégories de destinataires avec lesquels sont

partagés leurs données personnelles, et de la possibilité de transfert des données vers un pays tiers ou une organisation internationale.

Néanmoins, concernant le droit d'information, l'Hôtel la Ferme du Lac pourra ne pas avoir l'obligation d'y donner suite si les personnes concernées disposent de ces informations, si l'enregistrement ou la communication de leurs données personnelles est expressément prévu par la loi, ou si la communication d'informations se révèle impossible ou exigerait des efforts disproportionnés.

7.7 Droit d'accès et de rectification

Les personnes concernées disposent d'un droit d'accès et de rectification auprès de l'Hôtel la Ferme du Lac.

A ce titre, les personnes concernées peuvent avoir la confirmation que des données personnelles les concernant sont ou ne sont pas traitées et lorsqu'elles le sont, l'accès aux dites données personnelles.

Les personnes concernées peuvent demander à l'Hôtel la Ferme du Lac à ce que leurs données personnelles soient, selon le cas, rectifiées, complétées si elles sont inexactes, incomplètes, équivoques, ou périmées.

Toute demande de droit d'accès et de rectification doit se faire par courrier manuscrit avec copie d'une pièce d'identité et dans un délai de 30 jours maximum.

7.8 Droit à l'effacement ou droit à l'oubli

Les personnes concernées peuvent demander à l'Hôtel la Ferme du Lac l'effacement de leurs données personnelles lorsque l'un des motifs suivants s'applique :

- Les données personnelles ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées, ou traitées d'une autre manière ;
- Si la personne retire son consentement ;
- Si elle s'oppose au traitement de ses données personnelles lorsqu'il n'existe pas de motif légal audit traitement ;
- Si le traitement de données personnelles n'est pas conforme aux dispositions de la législation et de la réglementation applicable.

Néanmoins, les personnes concernées sont informées que l'exercice de ce droit à l'effacement ne sera pas possible lorsque la conservation de leurs données personnelles est nécessaire au regard de la législation ou de la réglementation et, notamment par exemple, à l'exercice du droit à la liberté d'expression et d'information, ou à la constatation, à l'exercice ou à la défense de droits en justice.

7.9 Droit à la portabilité

Au regard de la nature de l'offre de produits et services proposés par l'Hôtel la Ferme du Lac l'exercice de ce droit n'est pas applicable et dans la mesure où les données personnelles collectées par l'Hôtel la Ferme du Lac ne sont pas concernées par le droit à la portabilité.

7.10 Droit d'opposition

La personne concernée a le droit de s'opposer, pour des raisons tenant à sa situation particulière, à un traitement de données personnel à tout moment.

En cas d'exercice d'un tel droit d'opposition, l'Hôtel la Ferme du Lac cessera le traitement sauf lorsqu'il existe des motifs légitimes et impérieux pour le traitement qui prévalent sur les intérêts et droits et les libertés de la personne concernée ou pour la constatation, l'exercice ou la défense d'un droit en justice.

7.11 Droit à la limitation du traitement

Les personnes concernées ont la possibilité de demander la limitation du traitement dans les cas prévus par la réglementation concernant la protection des données à caractère personnel.

7.12 Droit au recours

Les personnes concernées ont le droit d'introduire une réclamation dans les conditions rappelées au paragraphe « Droit d'accès et de rectification » ci-dessus, et ce sans préjudice de tout autre recours administratif ou juridictionnel.

7.13 Proportionnalité

Pour chaque traitement, l'Hôtel la Ferme du Lac s'engage à ce que les traitements soient adéquats, et à ne collecter et traiter que des données strictement nécessaires à l'objectif poursuivi.

7.14 Décision automatisée

Il n'existe pas de décision automatisée dans le cadre des traitements réalisés par l'Hôtel la Ferme du Lac.

7.15 Durée et limitation de conservation

L'Hôtel la Ferme du Lac s'engage à ne pas conserver les données personnelles plus longtemps qu'il leur est nécessaire pour accomplir les fins auxquelles elles sont conservées ou plus longtemps que la durée prévue par les réglementations relatives à la protection des données (RGPD) à caractère personnel.

Durée de conservation des données personnelles :

- Vos données utilisateurs sont conservées pendant la période d'utilisation du service.

- Les comptes utilisateurs sont supprimés au bout de 3 ans d'inactivité.
- Les réponses à nos questionnaires de satisfaction sont traitées de manière anonyme et confidentielle.
- Les informations liées à votre compte bancaire sont supprimées au bout de 13 mois ou 15 mois en cas de cartes de paiement à débit différé.

Les informations concernant votre navigation sont effacées :

- Au bout de 13 mois à compter de leur collecte pour les cookies et autres traceurs relatifs au contenu et à la publicité personnalisée, à la mesure de performance des publicités, et données d'audience

7.16 Exactitude des données

L'Hôtel la Ferme du Lac s'engage à faire en sorte de collecter des données complètes et aussi actuelles que les circonstances le permettent.

7.17 Encadrement des transferts hors Union Européenne

Les données personnelles que des personnes se trouvant sur le territoire de l'UE ont transmises à l'Hôtel la Ferme du Lac, conformément aux finalités convenues, peuvent faire l'objet d'un transfert dans un pays de l'Union Européenne ou hors de l'Union Européenne.

Dans le cadre d'un transfert vers un pays hors Union Européenne, des règles assurant la protection et la sécurité de ces informations sont mises en place.

L'Hôtel la Ferme du Lac prend dans tous les cas toutes les mesures nécessaires et adéquates pour assurer la sécurité des données personnelles et ce uniquement pour les traitements dont elle est responsable ou co-responsable.

Ces données personnelles peuvent être communiquées, à la requête des personnes concernées, à des organismes officiels et à des autorités administratives ou judiciaires habilités, ou à des tiers. Dans cette hypothèse, les personnes concernées sont invitées à se rapprocher des tiers concernés pour s'assurer des conditions dans lesquelles leurs données seront traitées.

7.18 Engagement de sécurité et de confidentialité

L'Hôtel la Ferme du Lac s'engage à mettre en œuvre des mesures de sécurité adaptées au degré de sensibilité des données personnelles pour les protéger contre toute intrusion malveillante, toute perte, toute altération, ou divulgation à des tiers non autorisés.

Toutes les données personnelles étant confidentielles, leur accès est limité aux seules personnes, dûment autorisées, qui en ont besoin dans le cadre de l'exécution de leur mission, grâce à des dispositifs techniques implémentés dans le système électronique. Toutes les personnes ayant accès aux données sont liées par un devoir de confidentialité et s'exposent à des mesures disciplinaires et/ou autres sanctions si elles ne respectent pas ces obligations.

Néanmoins, la sécurité et la confidentialité des données personnelles reposent sur les bonnes pratiques de chacun et les personnes concernées sont invitées à se montrer vigilantes.

8. Secret professionnel

En application des réglementations en vigueur, les personnes qui traitent les données des personnes concernées gérées par l'Hôtel la Ferme du Lac dans le cadre d'un contrat de travail ou d'un contrat sont tenues de garder le secret à l'égard des tiers sur tout ce qu'elles apprennent pendant leur activité professionnelle.

9. Traitements particuliers

Dans le cadre de la mise en œuvre des mesures de sécurité, l'Hôtel la Ferme du Lac utilise des systèmes de vidéo-surveillance dans certains de ses locaux en conformité avec les réglementations applicables.

Les personnes concernées sont informées que ces images font l'objet d'un enregistrement et d'une conservation et qu'elles peuvent mener à l'identification des personnes filmées soit par les systèmes mis en œuvre soit par les personnes habilités ayant accès aux images.

Des panneaux dans les lieux filmés indiquent aux personnes concernées l'existence de ce type de dispositif, du responsable et des modalités d'exercice de leur droit d'accès aux enregistrements visuels les concernant.

10. Contact et précisions

Pour toute question ou en cas de difficulté dans la compréhension ou l'application des règles définies dans la présente politique, vous pouvez contacter le relais interne au : rgpd@saslemole.fr.

Consentement à la collecte de données

Je donne mon consentement à ce que l'Hôtel la Ferme du Lac et ses prestataires, utilisent mes nom, prénom, et adresse de messagerie pour que me soit envoyé une lettre d'information concernant leurs activités.

Ces données sont conservées tant que je n'ai pas retiré mon consentement et sont destinées aux services de l'Hôtel la Ferme du Lac en charge de la gestion de la relation avec les clients.

J'ai été informé que je dispose des droits d'information, d'accès, de rectification, à l'effacement, à la portabilité, et à la limitation du traitement.

Je dispose par ailleurs d'un droit d'opposition pour motif légitime et d'opposition à la prospection commerciale.

Ces droits peuvent être exercés grâce au lien de désabonnement intégré dans les lettres d'information ou auprès du délégué à la protection des données par courrier électronique

rgpd@saslemole.fr ou par courrier à l'adresse suivante : « Ferme du Lac - 550 Avenue Louis Coppel – 74300 THYEZ », accompagné d'une copie d'un titre d'identité signé par vous.

Les conditions de la politique de protection des données de l'Hôtel la Ferme du Lac sont accessibles sur le site internet : <https://www.fermedulac.com/>

En cas de litige, vous pouvez saisir l'autorité de contrôle compétente : la Cnil (www.cnil.fr)