

## Politique de confidentialité

Cette politique de confidentialité émane de :

In De Vette Os BV

Grote Markt 36

8970 Poperinge

Belgique

Numéro d'entreprise 0899.715.976

TVA BE 0899.715.976

RPM Gand (section Ypres)

Adresse e-mail : [info@hotelamfora.be](mailto:info@hotelamfora.be)

Tél. + 32 (0)57 33 94 05

(ci-après dénommé "**HOTEL AMFORA**")

La présente politique de confidentialité émane de HOTEL AMFORA en tant que responsable du traitement et s'applique à :

- Catégorie 1 : le traitement des données personnelles de (personnes de contact de visiteurs (intéressés), de clients et d'anciens clients ;
- Catégorie 2 : le traitement des données personnelles des (personnes de contact de fournisseurs et d'autres partenaires commerciaux ;
- Catégorie 3 : le traitement des données personnelles résultant de la navigation sur le site Web de HOTEL AMFORA [www.hotelamfora.be](http://www.hotelamfora.be).

HOTEL AMFORA traitera vos données personnelles, c'est-à-dire les informations permettant de vous identifier en tant que personne, avec grand soin, prendra des mesures appropriées pour prévenir tout abus, perte, destruction, dommage, accès non autorisé, divulgation non désirée et modification non autorisée, ainsi que tout autre traitement illicite.

HOTEL AMFORA traite vos données dans le respect des principes de légalité, de loyauté et de transparence, de finalité, de minimisation des données, d'exactitude, de limitation du stockage, d'intégrité et de confidentialité.

HOTEL AMFORA souhaite vous informer par le biais de cette politique de confidentialité sur :

- la nature des données personnelles collectées et le mode de collecte ;
- les fins auxquelles vos données sont utilisées et sur quelle base juridique ;
- la façon dont elles sont protégées ;
- les entités avec qui elles sont partagées ;
- le transfert hors de l'EEE de vos données personnelles ; et
- la durée de leur conservation.

Vous trouverez ensuite une explication sur comment exercer vos droits concernant les informations collectées.

Cette transparence vous permet de prendre des décisions éclairées lors de la transmission de vos données personnelles.

HOTEL AMFORA peut modifier la présente politique de confidentialité à tout moment. HOTEL AMFORA publiera la dernière version de la politique de confidentialité sur le site Web de HOTEL AMFORA. Il est donc recommandé de la consulter périodiquement. Si, en vertu de la législation applicable, votre consentement préalable est nécessaire pour apporter des modifications à la présente politique de confidentialité, HOTEL AMFORA vous contactera et sollicitera votre consentement.

La présente politique de confidentialité a été mise à jour pour la dernière fois le 16 janvier 2024.

### **Quelles sont les données personnelles collectées par HOTEL AMFORA ?**

HOTEL AMFORA limite la collecte de données personnelles à ce qui est nécessaire pour répondre aux objectifs énumérés ci-dessous.

HOTEL AMFORA traite les données personnelles suivantes :

Catégorie 1 : En ce qui concerne le traitement des données personnelles de (personnes de contact de) visiteurs (intéressés), de clients et d'anciens clients :

- Pour les réservations d'hôtel (via notre plateforme en ligne ou non), nous demandons votre civilité, prénom, nom, adresse, numéro(s) de téléphone, adresse e-mail, ainsi que les noms des invités pour lesquels vous réservez éventuellement. Lors d'une réservation en ligne, il est possible de créer un compte en ligne pour faciliter une réservation ultérieure. Pour cela, vous devez également entrer un mot de passe.  
Lors de l'enregistrement, nous demandons également les informations suivantes : une pièce d'identité telle qu'une copie du passeport ou de la carte d'identité ou du permis de conduire avec toutes les données. Lorsque nous recevons des données de partenaires tels que booking.com, nous collectons généralement aussi la langue maternelle (afin de pouvoir communiquer avec vous de manière appropriée) et le pays de résidence ;
- Pour les réservations de restaurant, les données personnelles suivantes sont collectées : prénom, nom, numéro(s) de téléphone et adresse e-mail ;
- Pour les services traiteur, les données personnelles suivantes sont collectées : prénom, nom, numéro(s) de téléphone et adresse e-mail ;
- Pour les clients intéressés, nous collectons généralement uniquement le nom, le prénom, l'adresse e-mail et le numéro de téléphone, ainsi que les données de réservation envisagées ;
- Il va de soi que nous aurons toujours connaissance des détails de votre réservation, à partir desquels certaines préférences peuvent être déduites : date et durée du séjour, nombre d'invités, produits et services consommés, préférences et intérêts (par exemple, fumeur ou non, étage souhaité, type de literie, type de journaux/magazines, sports, intérêts culturels, préférences alimentaires et de boissons, régime alimentaire, etc.). Vous pouvez en outre

nous fournir certaines autres informations si nécessaire. Cela peut également conduire à la déduction de données sensibles telles que la race, l'origine ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques, l'appartenance à un syndicat, la santé ou l'orientation sexuelle ;

- Lorsque vous souhaitez commander un bon cadeau, nous collectons au moins : prénom, nom, numéro(s) de téléphone et adresse e-mail, de la personne à laquelle le bon cadeau est destiné ainsi que son adresse e-mail ;
- Nous traitons le numéro de compte des clients et les données éventuellement associées pour le traitement des paiements ;
- Notre hôtel est équipé de caméras pour assurer la sécurité, toutes les personnes sont filmées ;
- Seuls les enfants de plus de 18 ans peuvent donner leur consentement à l'utilisation de leurs données à d'autres fins que celles nécessaires et requises pour le suivi d'une réservation dans notre hôtel. En dessous de cet âge, le consentement des parents ou tuteurs légaux est nécessaire pour toute autre utilisation des données personnelles ;
- Pour les concours et les campagnes promotionnelles, nous collectons les prénom, nom, adresse e-mail et numéro de téléphone ;
- Enquête de satisfaction/avis : pour cela, vous devrez généralement fournir votre prénom et les réponses données peuvent éventuellement nous permettre de vous identifier.

Catégorie 2 : En ce qui concerne le traitement des données personnelles de (personnes de contact de) fournisseurs et d'autres parties prenantes commerciales :

- Données personnelles génériques : prénom, nom, éventuellement adresse, numéro(s) de téléphone, adresse e-mail et fonction ;
- Coordonnées bancaires telles que le numéro de compte (en cas de collaboration effective) ;
- Des caméras de sécurité sont installées dans notre hôtel pour assurer la sécurité, tous les visiteurs sont donc filmés.

Catégorie 3 : En ce qui concerne le traitement des données personnelles des personnes naviguant sur le site web de l'HOTEL AMFORA (sans réservations) :

- Les données suivantes sont traitées lorsque vous remplissez un formulaire de contact : nom, adresse e-mail, numéro de téléphone, votre message (pouvant également inclure les données personnelles que vous communiquez volontairement) ;
- Lorsque vous naviguez uniquement sur notre site web, il se peut que nous recueillions des données comportementales telles que votre comportement de navigation et votre adresse IP, généralement via des cookies.

Il se peut que vous ayez communiqué vos données personnelles à HOTEL AMFORA, par exemple en naviguant sur le site web de HOTEL AMFORA, en nous envoyant un e-mail, etc. Vous pouvez dès lors nous avoir directement fourni certaines données personnelles, mais il est également possible que des données personnelles soient collectées automatiquement, telles que des informations sur votre navigateur, votre interaction avec le site web, votre adresse IP, etc. Il se peut aussi que nous recevions ces données par le biais d'autres fournisseurs, tels que les programmes de réservation d'hôtels comme booking.com.

N'oubliez pas d'informer HOTEL AMFORA de tout changement concernant vos données personnelles si ces informations sont pertinentes pour HOTEL AMFORA. HOTEL AMFORA s'efforce à son tour de maintenir l'exactitude de vos données personnelles.

Si vous ne souhaitez pas fournir certaines données, il est possible que HOTEL AMFORA ne puisse pas fournir (correctement) les services demandés.

### **Pourquoi HOTEL AMFORA utilise-t-il vos données personnelles et sur quelle base légale ?**

#### **Communication précontractuelle et exécution du contrat client**

Catégories pertinentes : 1

HOTEL AMFORA utilise vos données personnelles en particulier pour vous offrir ses services et en général, pour assurer une gestion client adéquate (réservations, demandes d'informations, facturation, gestion du parking, etc.). Cela permet par ailleurs à HOTEL AMFORA de communiquer de manière appropriée avec vous.

Cela se fait généralement dans le cadre de la communication précontractuelle ou pour l'exécution du contrat entre vous et HOTEL AMFORA, ou sur la base de son intérêt légitime.

Nous traitons par exemple vos données personnelles pour traiter votre réservation et pour communiquer avec vous à propos de votre réservation.

Des données particulièrement sensibles peuvent être déduites de votre réservation ou d'autres communications, par exemple, si vous êtes fumeur ou non. Nous traitons ces données sensibles uniquement avec votre consentement.

Nous traitons des données d'identité et de facturation pour tenir notre propre comptabilité et facturation. Ce traitement relève d'une part de notre intérêt légitime, à savoir la possibilité de tenir notre administration et d'obtenir le paiement des services que nous fournissons, et d'autre part dans un souci de conformité avec l'obligation légale à cet égard.

Il se peut que nous vous demandions de remplir un formulaire de satisfaction. Cela se fait uniquement avec votre consentement.

#### **Communication précontractuelle et exécution du contrat avec les fournisseurs**

Catégories pertinentes : 2

HOTEL AMFORA utilise vos données personnelles principalement pour communiquer avec vous concernant les services ou produits que vous proposez et, en général, pour assurer une gestion adéquate des fournisseurs. Cela se fait généralement dans le cadre de la communication précontractuelle ou pour l'exécution du contrat entre votre entreprise et HOTEL AMFORA.

Par exemple, nous traitons les noms des personnes de contact de nos fournisseurs afin de pouvoir nous adresser à eux correctement et les contacter rapidement en cas de problèmes liés aux commandes.

#### **Optimisation des services et sécurité, et statistiques**

Catégories pertinentes : 1, 2 et 3

Il va de soi que nous avons le droit de sécuriser et d'optimiser nos outils et services de manière adéquate. Cela se fait généralement sur la base des intérêts légitimes de HOTEL AMFORA.

HOTEL AMFORA sollicitera toujours votre consentement pour les cookies non essentiels. HOTEL AMFORA renvoie à cet égard à la Politique en matière de cookies.

Par exemple, nous pouvons suivre votre comportement de navigation sur notre site web afin d'optimiser l'expérience du site.

Des caméras de surveillance sont présentes dans l'hôtel pour :

- Protéger les employés et les clients contre toute agression extérieure
- Prévenir et détecter le vol de biens de l'entreprise, du personnel et de la clientèle

La surveillance par caméra est permanente.

Seuls le directeur de l'hôtel et le responsable informatique ont le droit de visionner les images enregistrées, ainsi que les autorités en fonction de leurs droits légaux. Les images collectées et enregistrées pendant la surveillance par caméra sont stockées pendant une durée maximale d'un mois, sauf si les images enregistrées peuvent contribuer à prouver un crime, des dommages, des nuisances ou à identifier un auteur, un perturbateur de l'ordre public, un témoin ou une victime.

Ces images sont uniquement traitées conformément à l'objectif de surveillance et cela conformément à l'intérêt légitime de HOTEL AMFORA.

### **Marketing par HOTEL AMFORA**

Catégories pertinentes : 1, 2 et 3

Dans le cadre du marketing direct, vous pouvez à tout moment exercer votre droit d'opposition.

Par votre consentement, vous nous donnez la possibilité de traiter vos données personnelles en vue de votre participation à d'éventuels concours et campagnes promotionnelles organisés.

### **Obligations légales et préservation des droits**

Catégories pertinentes : 1, 2 et 3

HOTEL AMFORA utilise par ailleurs vos données pour se conformer aux dispositions légales qui lui sont applicables

Comme la législation concernant l'émission de factures.

En outre, HOTEL AMFORA traite vos données personnelles pour protéger ses droits.

Vos données personnelles seront par exemple utilisées pour vous envoyer la correspondance nécessaire en cas de litige.

Si HOTEL AMFORA est amené à traiter vos données sur la base d'un autre fondement juridique, ou dans un but différent, vous recevrez préalablement toutes les informations pertinentes et votre consentement sera demandé si nécessaire.

HOTEL AMFORA n'utilise pas de programmes informatiques pour prendre des décisions concernant vos données personnelles ou pour effectuer un profilage qui pourrait avoir des conséquences juridiques ou vous affecter de manière significative.

### **Quelles mesures de protection HOTEL AMFORA a-t-il mises en place ?**

HOTEL AMFORA a pris des mesures administratives (telles que l'utilisation de mots de passe, des déclarations de confidentialité lorsque nécessaire), organisationnelles (par exemple, une méthode appropriée de stockage, des sauvegardes régulières, un accès limité aux personnes ayant besoin des données) et techniques (par exemple, des programmes antivirus, la sécurisation des connexions réseau par l'utilisation d'une connexion chiffrée (SSL)) pour protéger vos données personnelles.

HOTEL AMFORA s'efforcera également de prendre les mesures appropriées à l'avenir, en tenant compte de la nature spécifique et de la taille de ses activités, de l'état de la technologie, des coûts de mise en œuvre, tout comme du contexte et des objectifs de traitement, ainsi que des risques probables et sérieux pour les droits et libertés des personnes. Gardez en permanence à l'esprit que l'interaction sur Internet comporte toujours des risques.

Le site web de HOTEL AMFORA peut contenir des liens, des plug-ins, des interfaces vers des sites web externes. Si vous transmettez des données personnelles à ces sites web, ce sont les règles de confidentialité de ces sites web qui s'appliqueront, et ces parties agiront en premier lieu en tant que responsable du traitement, ce qui signifie que c'est la politique de confidentialité de ces tierces parties qui s'appliquera.

Attention : HOTEL AMFORA est présent sur les réseaux sociaux. Lorsque vous utilisez les boutons qui renvoient aux réseaux sociaux, n'oubliez pas que toutes les informations que vous révélez sur les réseaux sociaux deviennent publiques. HOTEL AMFORA n'est pas responsable de l'utilisation que les réseaux sociaux font des données que vous y révélez. Soyez donc toujours prudent avec les informations personnelles que vous donnez dans ce contexte.

### **Avec qui HOTEL AMFORA partage-t-il vos données personnelles ?**

HOTEL AMFORA partage vos données avec des parties qui l'aident à exécuter ses services, par exemple, des fournisseurs informatiques pour le stockage des données, des logiciels de réservation et de facturation, des banques et des cabinets comptables.

Un exemple concret de fournisseur :

Cubilis est un produit de Stardekk. Nous utilisons ce service pour vous permettre de faire une réservation de manière sécurisée, de consulter la disponibilité et les prix, il assure par ailleurs l'hébergement de notre site web.

HOTEL AMFORA conclut avec eux les accords nécessaires (par exemple, en concluant un accord de traitement). Ils ne reçoivent que les données nécessaires pour fournir leur service et ne peuvent utiliser ces données que dans le cadre de l'exécution de leurs services.

Si nous cessons nos activités ou si notre entreprise est reprise par une autre entreprise, vos données personnelles seront transférées aux acheteurs de l'entreprise. Dans ce cas, HOTEL AMFORA vous informera dans la mesure du possible de ce transfert.

Enfin, vos données personnelles sont partagées avec les autorités compétentes si elles le demandent et si cette demande semble justifiée, par exemple, la police, Edatenq.

### **Vos données personnelles sont-elles transférées en dehors de l'EEE ?**

HOTEL AMFORA peut transférer vos données personnelles vers d'autres pays. En cas de transmission vers des pays en dehors de l'EEE, HOTEL AMFORA continuera à prendre les mesures nécessaires pour garantir vos droits relatifs aux données personnelles et assurer la sécurité et l'intégrité de celles-ci. En règle générale, vos données personnelles sont transférées en dehors de l'EEE sur la base d'une décision d'adéquation ou des clauses contractuelles types approuvées par la Commission européenne.

### **Pendant combien de temps HOTEL AMFORA conserve-t-il vos données personnelles ?**

HOTEL AMFORA ne conservera pas vos données personnelles plus longtemps que nécessaire.

Les données des visiteurs intéressés sont supprimées 3 mois après le dernier contact.

Les comptes non actifs, c'est-à-dire ceux qui n'ont pas été utilisés pendant 6 mois, sont supprimés dans les 14 jours suivant l'envoi d'un e-mail d'avertissement.

Les données personnelles des (anciens) clients et contacts des fournisseurs sont généralement conservées jusqu'à 5 ans après le dernier contact.

En outre, HOTEL AMFORA conserve les données personnelles nécessaires pour se conformer aux dispositions légales telles que les dispositions fiscales concernant la conservation des données. HOTEL AMFORA peut conserver ces données jusqu'à sept (7) ans à compter du 1<sup>er</sup> janvier de l'année suivante.

HOTEL AMFORA conserve également les données nécessaires pour protéger ses droits en cas de litige (par exemple, 10 ans dans le cadre de la responsabilité contractuelle).

Les données seront supprimées après l'expiration de la période de conservation.

### **Quels sont vos droits ?**

Vous avez plusieurs droits :

1. Droit d'accès et droit d'obtenir une copie

Vous avez à tout moment la possibilité de demander l'accès aux données personnelles et à d'autres informations. HOTEL AMFORA vous enverra alors gratuitement une copie dans un délai raisonnable.

2. Droit de rectification, d'effacement, de limitation et de rétractation

Vous pouvez également demander une correction ou la suppression de vos données personnelles, ou d'en limiter le traitement (par exemple, lorsque HOTEL AMFORA vérifie l'exactitude de vos données personnelles) ou retirer votre consentement (le cas échéant).

3. Droit d'opposition

Vous pouvez, dans certains cas, faire opposition et demander à HOTEL AMFORA de cesser de traiter certaines données, lorsque vous avez des raisons valables et légitimes de le faire. Par exemple, dans le cadre du marketing direct.

#### 4. Droit à la portabilité des données

Vous avez le droit d'obtenir vos données personnelles dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, et de transférer les données à un autre responsable du traitement.

#### 5. Droit de porter plainte auprès des autorités compétentes

Vous pouvez également porter plainte auprès des autorités compétentes. En Belgique, il s'agit de l'Autorité de protection des données belge, rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles, Tél +32 (0)2 274 48 00, Fax +32 (0)2 274 48 35, [contact@apd-gba.be](mailto:contact@apd-gba.be).

Tout cela dans le cadre et les limites de la législation applicable.

### **Loi applicable et tribunal compétent**

La présente politique de confidentialité et le traitement des données personnelles sont soumis au droit belge. Tous les litiges sont de préférence résolus à l'amiable. Si cela s'avère impossible, tous les litiges découlant de la présente politique de confidentialité et du traitement des données personnelles relèvent de la compétence exclusive des tribunaux du siège social de HOTEL AMFORA, sauf interdiction par la législation contraignante.

### **Point de contact**

Si vous avez des questions, si vous souhaitez faire une demande ou une objection concernant le traitement de vos données personnelles ou cette politique de confidentialité, veuillez contacter HOTEL AMFORA en écrivant à [info@hotelamfora.be](mailto:info@hotelamfora.be). Vous pouvez également contacter HOTEL AMFORA par courrier postal à l'adresse indiquée ci-dessus.

HOTEL AMFORA vous répondra aussi rapidement que possible et en tout cas dans un délai d'un mois. Cela peut exceptionnellement prendre plus de temps (jusqu'à un maximum de trois mois au total), mais dans ce cas, HOTEL AMFORA vous en informera.