

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ DESTINÉE AUX CLIENTS

Dernière modification : mai 2018

Cette politique de confidentialité s'applique aux traitements de données effectués dans les hôtels d'UNIVERSAL BEACH HOTELS. Veuillez la lire attentivement, vous y trouverez des informations importantes concernant le traitement de vos données personnelles et les droits que vous octroie la réglementation en vigueur en la matière. Cette politique est publiée sur www.universalbeachhotels.com, dans la section « Privacy UNIVERSAL BEACH HOTELS » accessible via un lien au bas de chaque page de notre site, et elle peut être consultée à la réception de l'hôtel, où vous pourrez en demander une copie.

De manière générale, les champs de nos formulaires figurant comme obligatoires devront impérativement être renseignés pour que vos demandes puissent être traitées.

1. Qui est le responsable du traitement de vos données ?

Les responsables du traitement des données des clients de l'hôtel sont :

L'entreprise qui exploite l'hôtel où vous séjournez (ci-après l'HÔTEL dont les coordonnées d'identification et de contact sont disponibles à la réception de l'hôtel), CIA. HOTELERA SANT JORDI, S.A. (ci-après UNIVERSAL BEACH HOTELS) possédant le code d'identification fiscale A07015597, sise à Gremi de Cirurgians i Barbers, 25, Bloque B, 3er piso Pol. Son Rossinyol – 07009 Palma de Mallorca, Espagne, et UNIVERSAL FLUGREISENAG, Gewerbeweg 15, FL-9490 Vaduz, Liechtenstein, qui gèrent toutes deux la marque UNIVERSAL BEACH HOTELS. L'étendue des responsabilités respectives de l'HÔTEL et d'UNIVERSAL BEACH HOTELS est la suivante :

L'HÔTEL est responsable des activités de traitement dérivées de la gestion opérationnelle de l'hôtel, comme la gestion administrative et comptable de l'hôtel, la gestion des réservations, des séjours et la prestation des services souscrits, ainsi que de la réponse aux réclamations des clients.

UNIVERSAL BEACH HOTELS est responsable des activités de traitement qui concernent la marque et la gestion hôtelière au niveau de la chaîne, comme par exemple :

- Définition et contrôle des standards appliqués par les hôtels de la chaîne et contrôle de la gestion de l'entreprise ;
- Contrôle et amélioration de la qualité au niveau de la chaîne ;
- Exploitation commerciale des données des clients et usagers des marques du groupe, par exemple pour l'envoi de communications commerciales.

2. Quelles informations personnelles obtenons-nous ?

Les données que nous traitons sont celles obtenues :

- Des formulaires que vous remplissez et des demandes que vous formulez, par exemple vos réservations ou demandes de services ;
- Des informations fournies pour la souscription de nos services ;
- Des informations générées par votre séjour et la prestation desdits services.

Toutes ces données sont fournies, soit directement par vous-même, soit par les tiers qui traitent des demandes en votre nom, par exemple les agences de voyages qui ont réservé votre séjour.

Les catégories de données que nous traitons sont essentiellement les suivantes :

- Données d'identification et de contact, numéro de carte d'identité ou de passeport et signature ;
- Données relatives à des caractéristiques personnelles, telles que le genre, la date et le pays de naissance, la nationalité, la situation familiale et la langue ;
- Données économiques et relatives à des opérations ;
- Données relatives à la réservation et générées par votre séjour ;
- Données relatives aux préférences et profils des clients et données de suivi commercial ;
- Les hôtels proposant des soins de spa ou un service de mini-club pour les enfants peuvent traiter des données relatives à la santé fournies par les clients eux-mêmes pour répondre à des besoins spécifiques, par exemple des allergies ou la prise de médicaments.

3. À quelles fins traitons-nous vos données ?

L'HÔTEL traitera vos données pour la gestion de vos réservations et séjours, la prestation des services souscrits et le respect de ses obligations légales.

UNIVERSAL BEACH HOTELS traitera vos données pour la gestion de la chaîne hôtelière. Cela inclut l'analyse de données commerciales et d'informations relatives à l'entreprise obtenues de consolidations de données de clients des hôtels de la chaîne, le contrôle de la gestion commerciale, les fins statistiques et d'amélioration de la qualité des services du groupe et l'envoi de communication commerciales. Pour le contrôle de la qualité, UNIVERSAL BEACH HOTELS peut vous adresser des questionnaires de satisfaction, même s'il n'est pas obligatoire d'y répondre.

4. À qui pouvons-nous communiquer vos données ?

Nous communiquerons vos données dans les cas suivants :

Lorsque la communication est imposée par une obligation légale, comme celle de communiquer les informations concernant votre séjour aux forces de police et de sécurité espagnoles.

Lorsque cela s'avère nécessaire à des fins administratives internes du groupe, sur la base de notre intérêt légitime.

Avec votre consentement, nous communiquerons vos données à la société mère du groupe en Suisse, UNIVERSAL FLUGREISSEN, afin qu'elle puisse les traiter pour vous faire parvenir des communications commerciales sur ses établissements hôteliers à travers le monde.

Lorsque cela s'avère nécessaire pour la prestation des services demandés : par exemple, si votre réservation comporte des services accessoires assurés par des prestataires tiers ou que la demande de disponibilité que vous formulez concerne ce type de services, les données personnelles nécessaires au traitement de cette réservation/demande de disponibilité seront communiquées aux prestataires correspondants et dans ce seul but.

Base juridique des traitements

Le traitement de vos données par l'HÔTEL se base sur l'exécution du contrat d'hébergement ou de services et le respect de ses obligations légales, notamment de la réglementation applicable en matière comptable, fiscale, touristique, de sécurité et de contrôle des voyageurs.

La gestion hôtelière au niveau de la chaîne se base sur l'intérêt légitime d'UNIVERSAL BEACH HOTELS à traiter des consolidations de données de clients des hôtels de la chaîne à des fins administratives internes et de contrôle de la gestion, et à évaluer et promouvoir les services du groupe.

L'envoi d'offres et de communications commerciales personnalisées de la part d'UNIVERSAL BEACH HOTELS se base sur le consentement qui vous est demandé, sans que le retrait dudit consentement ne conditionne la prestation des services souscrits.

5. Combien de temps conserverons-nous vos données ?

Les données des clients seront conservées pendant la durée de la relation entretenue avec l'HÔTEL et, en tout cas, pendant les délais prévus dans les dispositions légales applicables et pendant la durée nécessaire pour répondre des éventuelles responsabilités nées du traitement. Vos données seront supprimées lorsqu'elles auront cessé d'être nécessaires ou pertinentes aux fins pour lesquelles elles ont été collectées.

Les données traitées à des fins commerciales seront conservées tant que vous n'aurez pas demandé leur suppression. Les supports sur lesquels figure votre consentement pour le traitement de vos données à ces fins, tels que les formulaires signés, les logs d'envoi de formulaires électroniques ou les formulaires de check-in, seront conservés pendant toute la durée des traitements et les délais de prescription applicables.

6. Quels sont vos droits ?

Vous avez le droit de savoir si nous traitons ou non vos données personnelles et, dans ce cas, à y avoir accès. Vous pouvez également demander à ce que vos données soient rectifiées lorsqu'elles sont inexactes ou complétées en cas de lacunes, et à demander leur suppression si, entre autres raisons, les données ne sont plus nécessaires pour les fins pour lesquelles elles ont été collectées.

Dans certaines circonstances, vous pourrez demander la limitation du traitement de vos données. Dans ce cas, nous ne traiterons que les données concernées par la présentation, l'exercice ou la défense de réclamations ou visant à la protection des droits d'autres personnes.

Sous certaines conditions et pour des raisons liées à votre situation particulière, vous pourrez également vous opposer au traitement de vos données. Dans ce cas, nous cesserons de traiter les données sauf pour des raisons légitimes impérieuses prévalant sur vos intérêts, vos droits et libertés, ou pour la présentation, l'exercice ou la défense de réclamations.

Toutefois, vous pouvez à tout moment révoquer votre consentement et vous opposer au traitement de vos données à des fins de marketing direct, dont l'élaboration de profils commerciaux. Dans ce cas, nous cesserons de traiter vos informations personnelles pour cette finalité. Le retrait de votre consentement n'affectera en rien la licéité du traitement basé sur le consentement préalable à son retrait.

De même et sous certaines conditions, vous pourrez demander la portabilité de vos données pour qu'elles soient transmises à un autre responsable du traitement.

Vous avez également le droit de présenter une réclamation auprès de l'Agence espagnole de protection des données ou toute autre autorité de contrôle compétente. Pour exercer vos droits, vous devrez nous faire parvenir une demande accompagnée d'une copie de votre pièce d'identité ou tout autre document en vigueur vous identifiant par courrier postal ou électronique aux adresses indiquées dans la section « Qui est le responsable du traitement de vos données ? »

Pour révoquer votre consentement à l'envoi de nos communications commerciales, il

suffit d'envoyer un courrier électronique à privacy@universalhotels.es

Vous pouvez obtenir de plus amples informations sur vos droits et la manière de les exercer sur la page de l'Agence espagnole de protection des données : <http://www.agpd.es>.