

DONNÉES PERSONNELLES

CHARTRE DE CONFIDENTIALITÉ DE RELAIS & CHÂTEAUX

Cette Charte de Confidentialité vous permet d'en savoir plus sur l'origine et l'usage des informations collectées à l'occasion de votre consultation de notre site www.relaischateaux.com et de ses sites affiliés à l'exception des sites disposant de chartes de confidentialité spécifiques (ci-après le « **Site** »), de notre application mobile et, plus généralement, dans le cadre des relations que vous pourriez être amené à avoir avec notre société, y compris par l'intermédiaire des réseaux sociaux (ci-après ensemble le « **Traitement** »). Elle est adoptée en conformité avec les réglementations françaises et européennes qui lui sont applicables en matière de protection des données personnelles.

Relais & Châteaux se réserve le droit de modifier cette Charte à tout moment et vous recommande de la consulter régulièrement.

De votre côté, nous vous engageons à vous assurer que toutes les informations que vous fournissez à Relais & Châteaux et/ou aux Etablissements Hôtelières sont sincères, exactes et à jour. Si vous êtes amené à donner accès à des informations concernant des tiers (par exemple les personnes avec lesquelles vous séjournez), vous garantissez en outre avoir veillé :

- à ne donner accès qu'à des informations strictement indispensables,
- à vous assurer que ces personnes en sont bien informées et ne s'y sont pas opposées, voire, lorsqu'un consentement est demandé, à garantir avoir recueilli un tel consentement,
- et à leur transmettre une copie de la présente Charte de Confidentialité, dans laquelle l'utilisation du terme « **vous** » s'applique aussi bien à vous qu'aux tiers en question.

1. DEFINITIONS

Les termes et expressions identifiés par une majuscule, qu'ils soient employés au singulier ou au pluriel, ont la signification indiquée soit lors de leur première utilisation, soit dans la présente Charte, soit dans nos Conditions Générales de Réservation consultables à l'adresse https://static.relaischateaux.com/neo/legal/cgr_yield_fr.pdf ou dans nos Conditions Générales de Vente et d'Utilisation des Offres Cadeaux consultables à l'adresse https://static.relaischateaux.com/neo/legal/cgv_gift_fr.pdf, ou encore nos Conditions Générales de Création de Compte consultables à l'adresse https://static.relaischateaux.com/neo/legal/cgu_hosp_fr.pdf ou enfin dans le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (« **RGPD** »).

2. IDENTITE DU RESPONSABLE DU TRAITEMENT

Nous vous informons que vos Données à Caractère Personnel font l'objet d'un Traitement par Relais & Châteaux Entreprise, dont le siège social est situé 58-60 rue de Prony à 75017 Paris (ci-après « **Relais & Châteaux** » ou « **Nous** »).

Lorsqu'il est réalisé dans le cadre du Programme Reconnaissance Client, ce Traitement est mis en œuvre conjointement avec Relais & Châteaux par les Etablissements Hôtelières dont la liste est disponible à l'adresse <https://www.relaischateaux.com/fr/site-map/etablisements>, dans lesquels vous pourriez être amené à séjourner. Les Etablissements et Relais & Châteaux

ont défini leurs obligations respectives dans ce cadre par voie d'accord, conformément à l'article 26 du RGPD. Cet accord prévoit, dans ses grandes lignes, que le rôle de Relais & Châteaux dans la définition des finalités principales, des moyens du Traitement, des durées de conservation et des mesures de sécurité applicables est prépondérant. S'agissant de la mise en œuvre de vos droits conformément à l'article 7 ci-dessous, vous pouvez présenter vos demandes à Relais & Châteaux comme à l'Etablissement concerné, étant précisé que, pour plus d'efficacité, Relais & Châteaux se chargera seule de la mise à jour éventuelle de vos Données à Caractère Personnel sur les outils conjoints.

3. QUELLES SONT LES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL COLLECTEES ?

Il peut vous être demandé de communiquer vos Données à Caractère Personnel lorsque vous naviguez sur le Site, que vous utilisez l'application mobile ou que vous êtes en relation avec Nous.

Le caractère obligatoire ou facultatif des informations demandées vous est signalé lors de la collecte par un astérisque. Les informations demandées signalées par un astérisque sont obligatoires car indispensables au traitement de vos demandes, au traitement de votre Réservation ou pour répondre à une obligation réglementaire. Les autres informations sont généralement destinées à mieux vous connaître ou à améliorer les services qui vous sont proposés. Elles sont, par conséquent, facultatives.

Par ailleurs, certaines Données à Caractère Personnel pourront également être collectées indirectement, en particulier auprès des Etablissements Hôteliers.

Relais & Châteaux collecte et Traite notamment des données d'identification (par exemple vos nom, prénom) et de contact personnel et familial, des coordonnées (par exemple votre adresse, numéro de téléphone, adresse email), des informations d'ordre économique et financier (par exemple le numéro de votre carte de paiement), des données relatives à vos goûts, préférences et habitudes de séjours, des données marketing, des données de connexion (par exemple votre adresse IP, vos données de navigation) et, plus généralement, les données en lien avec la raison pour laquelle vous êtes en relation avec Nous (par exemple des données relatives à vos Réservations, à vos Commandes, à vos demandes d'information, à vos avis, à vos réclamations).

Relais & Châteaux ne collecte pas volontairement d'informations sensibles, telles que celles concernant les origines raciales ou ethniques, les opinions politiques, les convictions religieuses et philosophiques, l'appartenance à un syndicat, les détails concernant la santé ou la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle et vous demande de ne pas lui communiquer ce type d'informations.

4. QUELLES SONT LES FINALITES DE LA COLLECTE DE VOS DONNEES A CARACTERE PERSONNEL ET LES DUREES DE CONSERVATION DE CES DONNEES ?

➤ **Si vous ne possédez pas de Compte Programme Reconnaissance Client**

Finalité	Base(s) légale(s)	Durée de conservation
▪ Gestion de vos Réservations effectuées à titre non-professionnel	Exécution d'un contrat auquel la personne concernée est partie ou à l'exécution de mesures	3 ans à compter de la date de séjour ou de Commande puis

<ul style="list-style-type: none"> Gestion de vos Commandes d'Offres Cadeaux effectuées à titre non-professionnel 	précontractuelles prises à la demande de celle-ci	archivées 7 ans avant suppression
<ul style="list-style-type: none"> Gestion de votre Compte (Compte Standard créé à titre non-professionnel) 		3 ans après la dernière connexion au Compte Standard ou après votre dernier contact avec Nous
<ul style="list-style-type: none"> Amélioration et personnalisation des services Relais & Châteaux 	Intérêts légitimes de Relais & Châteaux (amélioration de ses services et prospection)	En cas d'inscription dans le cadre d'une Réservation ou Commande : 3 ans après votre dernier contact avec Nous En cas d'inscription autonome aux newsletter : tant que vous ne sollicitez pas votre désinscription
<ul style="list-style-type: none"> Gestion de votre inscription aux newsletters 		
<ul style="list-style-type: none"> Gestion des opérations relatives à la prospection 		
<ul style="list-style-type: none"> Elaboration de statistiques commerciales et reporting statistique 	Intérêts légitimes de Relais & Châteaux (amélioration de ses services)	10 ans à compter de la date de séjour ou de Commande.
<ul style="list-style-type: none"> Gestion, suivi et amélioration de la relation client, mesure de la qualité et de la satisfaction (notamment questionnaires pré et post Réservation) 	Exécution d'un contrat auquel la personne concernée est partie Intérêts légitimes de Relais & Châteaux (amélioration de ses services)	2 ans pour après votre dernier contact avec Nous ou l'un de nos Etablissements Hôteliers. A partir de 2 ans après le dernier contact, l'ensemble du questionnaire est rendu anonyme.
<ul style="list-style-type: none"> Gestion du contentieux et des impayés éventuels 	Exécution d'un contrat auquel la personne concernée est partie Intérêts légitimes de Relais & Châteaux la société (assurer la défense de droits en justice)	Pendant la durée de la procédure (jusqu'à expiration des voies de recours) Conservation pendant 10 ans des factures.
<ul style="list-style-type: none"> Gestion de vos demandes de droits sur vos Données à Caractère Personnel 	Respect des obligations légales de Relais & Châteaux	5 ans à compter du traitement de votre demande.

➤ **Si vous possédez un Compte Programme Reconnaissance Client**

L'adhésion au Programme Reconnaissance Client et l'ouverture d'un Compte associé ont pour objet de vous permettre d'être reconnu lorsque vous séjournez dans l'un des Etablissements Hôteliers membres de l'Association Relais & Châteaux, de bénéficier de services personnalisés répondant à vos attentes en partageant avec eux vos préférences de séjour, mais également de vous offrir la possibilité de consulter votre historique de réservations et de commandes sans limitation de durée.

C'est pourquoi, dans le cadre d'une adhésion à ce programme, Nous conservons la majeure partie de vos Données à Caractère Personnel pendant toute la durée de votre adhésion, selon les modalités décrites ci-après.

Finalité	Base(s) légale(s)	Durée de conservation
<ul style="list-style-type: none"> Gestion de vos Réservations effectuées à titre non-professionnel 	Exécution d'un contrat auquel la personne concernée est partie ou à l'exécution de mesures précontractuelles prises à la demande de celle-ci	Toute la durée de l'adhésion et 30 jours suivant la fin d'adhésion
<ul style="list-style-type: none"> Gestion de vos Commandes d'Offres Cadeaux effectuées à titre non-professionnel 		
<ul style="list-style-type: none"> Gestion de votre Compte créé à titre non-professionnel / Exécution et suivi du Programme Reconnaissance Client 		

<ul style="list-style-type: none"> Amélioration et personnalisation des services Relais & Châteaux 	Intérêts légitimes de la Relais & Châteaux (amélioration de ses services et prospection)	Toute la durée de l'adhésion et 30 jours suivant la fin d'adhésion
<ul style="list-style-type: none"> Gestion de votre inscription aux newsletters 		
<ul style="list-style-type: none"> Gestion des opérations relatives à la prospection 		
<ul style="list-style-type: none"> Elaboration de statistiques commerciales et reporting statistique 	Intérêts légitimes de la Relais & Châteaux (amélioration de ses services)	10 ans à compter de la date de séjour ou de Commande.
<ul style="list-style-type: none"> Gestion, suivi et amélioration de la relation client, mesure de la qualité et de la satisfaction (notamment questionnaires pré et post Réservation) 	Exécution d'un contrat auquel la personne concernée est partie Intérêts légitimes de Relais & Châteaux (amélioration de ses services)	2 ans pour après votre dernier contact avec Nous ou l'un de nos Etablissements Hôteliers. A partir de 2 ans après le dernier contact, l'ensemble du questionnaire est rendu anonyme.
<ul style="list-style-type: none"> Gestion du contentieux et des impayés éventuels 	Exécution d'un contrat auquel la personne concernée est partie Intérêts légitimes de Relais & Châteaux la société (assurer la défense de droits en justice)	Pendant la durée de la procédure (jusqu'à expiration des voies de recours) Conservation pendant 10 ans des factures.
<ul style="list-style-type: none"> Gestion de vos demandes de droits sur vos Données à Caractère Personnel 	Respect des obligations légales de Relais & Châteaux	5 ans à compter du traitement de votre demande.

Les Données à Caractère Personnel Traitées dans le cadre du Programme Reconnaissance Client ne seront accessibles aux Etablissements que pendant la durée nécessaire à la préparation et au suivi des Réservations, soit au maximum jusqu'à un mois avant le séjour et un mois après votre départ.

➤ **Données collectées par l'intermédiaire de cookies lorsque vous naviguez sur le Site ou dans l'application mobile**

Cookie	Editeur	Finalité	Base légale	Durée de conservation
IDE	googleadwordsremarketing googleadwordsconversion	Service de publicité	Consentement	1 an
MUID	bing	Service de publicité		1 an
MUIDB	bing	Service de publicité		1 an
_uetsid	bing	Service de publicité		1 jour
_uetvid	bing	Service de publicité		16 jours
eb-profile	earlybirds	Service de publicité		12 mois

eb-lastactivity-hash	earlybirds	Service de publicité		12 mois
anj	garned	Service de publicité		180 jours
uuid2	garned	Service de publicité		180 jours
IDSYNC	garned	Service de publicité		180 jours
APID	garned	Service de publicité		180 jours
B	garned	Service de publicité		180 jours
apx_conv1	garned	Service de publicité		180 jours
apx_conv1020997	garned	Service de publicité		180 jours
apx_conv1021500	garned	Service de publicité		180 jours
apx_seg1	garned	Service de publicité		180 jours
apx_seg14205345	garned	Service de publicité		180 jours
apx_seg14206188	garned	Service de publicité		180 jours
fr	facebook	Réseaux sociaux		3 mois
_fbp	facebook	Réseaux sociaux		3 mois
_hjid	hotjar	Mesure d'audience		1 année
_hjIncludedInSample	hotjar	Mesure d'audience		Session
_hjAbsoluteSessionInProgress	hotjar	Mesure d'audience		30 minutes
_hjTLDTTest	hotjar	Mesure d'audience		Session
_hjIncludedInSessionSample	hotjar	Mesure d'audience		30 minutes
etuix	eulerian	Mesure d'audience		25 mois

➤ **Généralités**

En tout état de cause, les Données à Caractère Personnel sont conservées en base active pendant une durée qui n'excède pas la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles ont été collectées, et en particulier pendant les durées indiquées dans les tableaux ci-avant.

A l'issue de cette durée, certaines Données à Caractère Personnel seront ensuite archivées avec un accès restreint pendant une durée n'excédant pas les délais de prescription légale ou les obligations d'archivage applicables, puis elles seront détruites.

5.PARTAGE DE VOS DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Vos Données à Caractère Personnel collectées dans le cadre du Traitement sont susceptibles d'être transmises :

- en interne aux services habilités de Relais & Châteaux ; ainsi que
- au sein du groupe Relais & Châteaux aux services habilités de l'Association Relais & Châteaux ainsi qu'à ses filiales ;
- aux Etablissements Hôtelières membres de l'Association Relais & Châteaux auprès desquels vous seriez amené à faire une Réservation et/ou que vous pourriez fréquenter.

Vos Données à Caractère Personnel pourront être également transmises à des Tiers pouvant les utiliser pour leurs propres besoins (et notamment aux mandataires pour les besoins de la gestion d'un différend tels qu'avocats, huissiers de justice, etc., ainsi qu'à certains réseaux sociaux tels que Facebook lorsque vous utilisez notre Site ou application mobile en relation avec ces réseaux sociaux). De même, dans l'éventualité où l'une des sociétés du groupe auquel appartient Relais & Châteaux ou tout ou partie de ses actifs, seraient acquis par un tiers, vos Données à Caractère Personnel peuvent être rendues accessibles à toute personne intervenant dans la préparation et la réalisation de l'opération et incluses dans les actifs cédés.

Si vous choisissez d'utiliser la solution de financement 3X Oney, proposée par la société Oney Bank, pour acheter un ou plusieurs Coffrets, les Données à Caractère Personnel liées à votre Commande seront en outre partagées avec Oney Bank. Oney Bank traitera alors ces Données à Caractère Personnel en tant que Responsable de Traitement, pour des finalités qui lui sont propres, et qui incluent notamment le pré-remplissage du formulaire de souscription au crédit sollicité, l'étude des dossiers en vue de statuer sur l'octroi de solutions de financement, la gestion des crédits ainsi que le recouvrement et la lutte contre la fraude.

Vos Données à Caractère Personnel seront enfin transmises aux Sous-Traitants de Relais & Châteaux au sens de la réglementation ; ces derniers ne sont pas autorisés à les utiliser pour leur propre compte.

6.TRANSFERTS INTERNATIONAUX

Vos Données à Caractère Personnel peuvent être rendues accessibles à certains de nos Sous-traitants au sens de la réglementation dont certains peuvent être situés hors de l'Europe, dans des pays reconnus par les autorités européennes comme assurant un niveau de protection adéquat des Données à Caractère Personnel, mais également dans des pays ne bénéficiant pas d'une telle reconnaissance. Afin d'assurer un niveau adéquat de protection de la vie privée des Personnes Concernées, des Garanties Appropriées ont été prises afin d'encadrer les Transferts. Les pays concernés par ces Transferts et les Garanties Appropriées prises sont résumés dans le tableau ci-après :

Pays	Décision d'adéquation de la Commission Européenne	Garanties Appropriées
-------------	--	------------------------------

Uruguay	Oui	
Argentine	Oui	
Etats-Unis	Non	Clauses contractuelles types
Japon	Non	Clauses contractuelles types
Ile Maurice	Non	Clauses contractuelles types
Australie	Non	Clauses contractuelles types
Inde	Non	Clauses contractuelles types
Brésil	Non	Clauses contractuelles types
Mexique	Non	Clauses contractuelles types
Chine	Non	Clauses contractuelles types

Vos Données à Caractère Personnel peuvent également être rendues accessibles aux filiales de l'Association Relais & Châteaux situées en Suisse, au Royaume-Uni et aux Etats-Unis, ainsi qu'à certain des Etablissements Relais & Châteaux (dont la liste peut être consultée à l'adresse <https://www.relaischateaux.com/fr/site-map/etablissements>) pouvant être situés hors de l'Europe, dans des pays reconnus par les autorités européennes comme assurant un niveau de protection adéquat des données personnelles, mais également dans des pays ne bénéficiant pas d'une telle reconnaissance. La réalisation de certaines des finalités décrites à l'article 4 ci-dessus, telles que notamment la gestion de vos Réservations ou encore l'exécution et le suivi du Programme Reconnaissance Client, imposent donc des Transferts de Données à Caractère Personnel hors de l'Europe et les rendent licites. Toutefois, afin d'assurer un niveau encore plus élevé de protection de la vie privée des Personnes Concernées, chaque Etablissement situé hors de l'Europe dans un pays ne bénéficiant pas de la reconnaissance susmentionnée a conclu avec Relais & Châteaux les clauses contractuelles types édictées par la Commission européenne, afin d'encadrer leurs relations et d'assurer un niveau élevé de protection des Données à Caractère Personnel.

Pour obtenir plus d'informations sur les Garanties Appropriées encadrant ces Transferts, vous pouvez vous adresser au Délégué à la protection des données de Relais & Châteaux à l'adresse suivante : dpo@relaischateaux.com.

7.VOS DROITS

Nous vous rappelons que vous disposez d'un droit d'accès, de rectification des données erronées vous concernant, et, dans les cas prévus par la réglementation, d'opposition, de suppression de certaines de vos Données à Caractère Personnel, d'en faire limiter l'usage ou de solliciter leur portabilité en vue de leur transmission à un tiers, de retirer votre consentement, si Nous sommes amenés à fonder des traitements sur votre consentement, mais également, si vous résidez en France, de définir le sort de vos Données à Caractère Personnel après votre mort.

Pour exercer l'un de ces droits, il suffit de vous adresser au Délégué à la protection des données de Relais & Châteaux à l'adresse suivante :

Relais & Châteaux Entreprise
DPO

58-60, rue de Prony
75017 Paris

France

ou d'envoyer un email à l'adresse :

dpo@relaischateaux.com

Si Nous ne sommes pas en mesure de vous identifier avec certitude, pour des raisons de sécurité, vous devrez accompagner votre demande de la photocopie d'un titre d'identité. Une réponse vous sera adressée dans un délai maximum d'un mois à compter de la date de

réception de votre demande, sauf prolongation de ce délai, dans les conditions prévues par le RGPD.

Par ailleurs, il vous est rappelé que Relais & Châteaux peut, conformément à la réglementation, être amenée à refuser de faire droit à certaines demandes concernant certains de ces droits (notamment le droit de suppression), pour des motifs légitimes tels que les besoins de la défense de droits en justice ou les nécessités d'une obligation légale de conservation de certaines données.

Vous disposez par ailleurs du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

Nous vous informons que si vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique, vous pouvez gratuitement vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel.