



ENGAGEMENT DES GRANDES ETAPES FRANCAISES POUR LA PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES DES CLIENTS

1. [Présentation](#)
2. [Engagement des «Grandes Etapes Françaises»](#)
3. [Nos Principes de protection de vos données personnelles](#)
4. [Champ d'application](#)
5. [Quelles sont les données personnelles collectées ?](#)
6. [Quelles sont les finalités ?](#)
7. [Conditions d'accès par des tiers à vos données personnelles](#)
8. [Sécurité et conservation des données](#)
9. [Cookies et navigation sur les sites web](#)
10. [Accès et modification](#)

1. PRESENTATION

Le RGPD (ou Règlement Général sur la Protection des Données) est le règlement n°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 personnelles et à la libre circulation de ces données. Ce Règlement est applicable à partir du 25 mai 2018.

2. ENGAGEMENT DES GRANDES ETAPES FRANCAISES

Votre complète satisfaction et votre confiance dans les «Grandes Etapes Françaises» sont essentielles pour nous.

C'est pourquoi, dans le cadre de notre engagement à répondre à vos attentes, nous avons mis en œuvre une politique de protection de votre vie privée prenant en compte les nouvelles normes introduites par le Règlement Général sur la Protection des Données.

Ce document décrit nos engagements et les modalités d'utilisation des données personnelles vous concernant.

3. NOS PRINCIPES DE PROTECTION DE VOS DONNEES PERSONNELLES

Transparence : lors de l'enregistrement de vos données personnelles, vous disposez de toute information sur la finalité et les destinataires des données.

Légitimité : nous collecterons et traiterons vos informations personnelles aux seules fins qui sont décrites dans le présent document.

Pertinence et exactitude : nous ne collectons que les informations personnelles strictement nécessaires au traitement des données. Nous prendrons toutes les mesures raisonnables pour vous garantir que les données personnelles que nous conservons sont exactes et à jour.

Conservation : nous conserverons vos données personnelles pendant la période nécessaire aux fins du traitement des données conformément aux exigences prévues par la loi.

Accès, rectification, opposition : vous avez la possibilité d'accéder, de modifier, de corriger ou de supprimer vos données personnelles. Vous pouvez également vous opposer à l'utilisation de vos données. Les coordonnées du service à contacter figurent ci-dessous (chapitre 13) à l'article « Accès et Modification »

Sécurité et confidentialité : nous mettrons en place toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer la sécurité et la confidentialité de vos informations personnelles contre l'altération, la destruction accidentelle ou l'utilisation, la divulgation ou l'accès non autorisé.

Partage et transferts internationaux : nous pouvons partager vos données personnelles au sein du groupe Grandes Etapes Françaises ou avec des tiers (tels que partenaires commerciaux et /ou prestataires de services) aux fins exposées dans ce document. Nous

prenons les mesures appropriées pour garantir la sécurité du partage et du transfert. Nous travaillons avec les partenaires, « [Google Analytic](#) », « [Full Performance](#) », « [API and You](#) », « [Customer Alliance](#) », [Reservit](#), [Fiducial](#), qui se sont engagés à respecter les lois de protection des données en vigueur.

Pour toute question sur les principes de Protection des Données Grandes Etapes Françaises, veuillez contacter le service Data Privacy dont les coordonnées figurent à l'article « Accès et Modification ».

4. CHAMP D'APPLICATION

Nos engagements concernent :

Tous les traitements de données mis en œuvre par Grandes Etapes Françaises, ainsi que tous ses sites web, notamment www.grandesetapes.com mais aussi aux sites de nos marques (seminaire-prestige.fr, sites de nos restaurants, ...).

Nous pouvons actualiser nos engagements. Nous vous invitons à consulter ce document à l'occasion de la réservation d'un séjour dans l'un de nos hôtels. En acceptant nos conditions générales, vous acceptez les dispositions de ce document.

5. QUELLES SONT LES DONNEES PERSONNELLES COLLECTEES ?

Par « donnée personnelle », nous entendons toute information collectée et enregistrée qui permet de vous identifier, soit directement (ex : nom) ou indirectement (ex : n° tél ou mail) en qualité de personne physique.

Nous sommes amenés à divers moments à vous demander en votre qualité de client «Grandes Etapes Françaises», des informations sur vous-même et/ou des membres de votre famille, comme :

- vos coordonnées (par exemple nom, prénom, téléphone, email, ...);
- des informations personnelles (par exemple date de naissance, nationalité, ...);
- votre n° de carte de crédit, (à des fins de transaction et de réservation);
- votre n° de membre du programme de fidélisation Grandes Etapes Françaises. (carte club ...)
- vos informations de séjour, heure d'arrivée ...
- vos goûts (par exemple chambre fumeur ou non, type de literie, type de presse écrite lu, sports, intérêts culturels,...);
- vos remarques, concernant un séjour dans l'un de nos hôtels.

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

- Activités hôtelières :
 - Réservation d'une chambre d'hôtel ;
 - Enregistrement et règlement ;
 - Achat au bar ou au restaurant de l'établissement durant le séjour ;
 - Demandes, réclamations et/ou litiges.
- Participation à des programmes ou animations marketing :

- Enregistrement dans les programmes Club ou de fidélisation ;
- Contribution à des enquêtes de satisfaction (par exemple, questionnaire de notre partenaire « Customer Alliance ») ;
- Concours et jeux en ligne ;
- Abonnement à des newsletters, afin recevoir des offres par email.
- Transmission de données en provenance de tiers :
 - Agences de voyage, Tours opérateurs, Systèmes de réservation par GDS, etc ... ;
- Activités Internet :
 - Connexion aux sites Grandes Etapes Françaises (adresse IP, cookies) ;
 - Formulaires en ligne (réservation en ligne, questionnaires, pages des Grandes Etapes Françaises sur les réseaux sociaux, ...)

Nous ne recueillons volontairement aucune information sensible, telles que les origines raciales ou ethniques, les opinions politiques, religieuses, philosophiques, l'appartenance à un syndicat, les détails de santé ou d'orientation sexuelle.

6. QUELLES SONT LES FINALITES ?

Nous collectons vos données personnelles dans le but de :

- Respecter nos obligations.
- Gérer la réservation des chambres et des demandes d'hébergement
- Établir et conserver des documents légaux en conformité avec les normes comptables
- Suivre vos achats (restauration, bar, ...)
- Traiter vos données personnelles dans nos outils C.R.M., afin d'effectuer des opérations marketing, de promotion de marques et d'avoir une meilleure compréhension de vos besoins et de vos souhaits ;
- Vous informer des offres spéciales et d'un nouveau service créé par «Grandes Etapes Françaises»
- Gérer notre relation avant, pendant et après votre séjour
- Fournir des données à nos outils de marketing
- Vous adresser les newsletters, promotions et offres touristiques, hôtelières ou de services, ou les offres des partenaires de «Grandes Etapes Françaises» ou vous contacter par téléphone et effectuer la gestion des demandes de désabonnement
- Suivre et gérer les plaintes et réclamations
- Vous faire bénéficier de tous les avantages de notre programme de fidélisation (Club)
- Sécuriser et améliorer votre utilisation des sites web de «Grandes Etapes Françaises» notamment : améliorer la navigation, mettre en œuvre la sécurité et prévenir des accès illicites
- Nous conformer à la législation (par exemple conservation de documents comptables)

7. CONDITIONS D'ACCÈS PAR DES TIERS DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

Pour vous garantir le droit d'accès et de modification (article « Accès et Modification »), nous devons partager vos informations personnelles avec des destinataires internes et externes, dans les conditions suivantes :

1. Au sein du groupe Grandes Etapes Françaises : nous pouvons partager vos données personnelles et donner un accès aux personnels autorisés de nos hôtels.

2. Avec des fournisseurs prestataires de services et partenaires : vos informations personnelles peuvent être transmises à un tiers dans le but de vous fournir des services et d'améliorer votre séjour, notamment :

Prestataires de services externes : Sous- traitant informatique, banques, émetteurs de carte de crédit, émetteurs de coffrets cadeaux, avocats, routeurs, imprimeurs.

Partenaires commerciaux : «Grandes Etapes Françaises» pourra, sauf opposition de votre part auprès du département Data Privacy, enrichir votre profil en partageant certaines informations vous concernant avec ses partenaires commerciaux privilégiés. Dans ce cas, des recoupements, des combinaisons et des analyses via un tiers de confiance de vos informations pourront être effectués. Ces traitements permettront à «Grandes Etapes Françaises» et à ses partenaires contractuels privilégiés de déterminer vos centres d'intérêts, votre profil et nous permettre de vous adresser des offres personnalisées.

3. Autorités : nous pouvons aussi être amenés à transmettre vos informations aux autorités, si cela est exigé par la loi ou dans le cadre d'une enquête et conformément à la réglementation.

8. SECURITE ET CONSERVATION DES DONNEES

«Grandes Etapes Françaises» prend les mesures techniques et organisationnelles appropriées, conformément aux dispositions légales applicables, pour protéger vos données personnelles contre la destruction illicite ou accidentelle, la perte ou l'altération accidentelle, ou encore la divulgation ou l'accès non autorisé. Dans ce but, nous avons mis en place des mesures techniques (telles que des pare-feux, stockage sécurisée) et des mesures organisationnelles (telles que des fonctionnalités d'identifiants et de mots de passe, des moyens de sécurisation physique, etc...).

Lorsque vous transmettez des informations concernant votre carte de crédit lors de votre réservation sur notre site web, une technologie de chiffrement SSL permet de sécuriser vos transactions.

Nous conservons vos données personnelles uniquement pendant la période nécessaire aux fins exposées dans le présent document et conformément à ce qui est prévu par la loi.

9. COOKIES ET NAVIGATION SUR LES SITES

La visite de notre Site occasionne lorsque cela est possible l'emploi d'un cookie de session à des fins d'analyse statistique et de mesure d'audience. Vous pouvez toutefois désactiver ce cookie dans les réglages de votre navigateur internet. Nos sites web utilisent Google Analytics, service d'analyse de site internet fourni par Google Inc. (« Google »).

Google Analytics utilise des cookies , qui sont des fichiers texte placés sur votre ordinateur, pour aider le site internet à analyser l'utilisation du site par ses utilisateurs. Les données générées par les cookies concernant votre utilisation du site (y compris votre adresse IP) seront transmises et stockées par Google sur des serveurs situés aux Etats-Unis. Google utilisera cette information dans le but d'évaluer votre utilisation du site, de compiler des

rapports sur l'activité du site à destination de son éditeur et de fournir d'autres services relatifs à l'activité du site et à l'utilisation d'Internet.

[Google s'engage](#) à mettre tout en œuvre pour respecter le Règlement général sur la protection des données (GDPR) de l'Union européenne et à collaborer avec ses partenaires tout au long du processus nécessaire à sa mise en œuvre.

10. ACCES ET MODIFICATION

Vous avez le droit d'accéder à vos données personnelles collectées par «Grandes Etapes Françaises» et de les modifier sous réserve des dispositions légales applicables.

Vous pouvez également exercer votre droit d'opposition en écrivant à l'adresse ci-dessous.

En cas de difficulté relative à l'exercice de vos droits, et pour toutes questions concernant la politique de données personnelles au sein de Grandes Etapes Françaises, merci de contacter le département en charge des données personnelles par courrier électronique à l'adresse data.privacy@grandesetapes.fr ou en écrivant à l'adresse suivante :

Grandes Etapes Françaises
Département Protection des Données Personnelles
21 square St Charles
75012 PARIS

Dans un souci de confidentialité et de protection de vos informations personnelles, nous devons vous identifier. Pour cela, il vous sera demandé de joindre à l'appui de votre demande, la copie d'un document officiel d'identité, tel que la carte d'identité ou le passeport.