



POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE

1. Engagement d'adagio en faveur de la protection de la vie privée

En tant acteurs du tourisme, **Guest Trotter Ocean Indien** souhaitons vous confirmer notre première priorité, celle de vous offrir des séjours de qualité.

Votre complète satisfaction et votre confiance 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. Cette Charte matérialise nos engagements envers vous et décrit les modalités suivant lesquelles nous utilisons les données personnelles que vous êtes amenés à nous communiquer lors de votre réservation ou durant votre séjour.

2. Consentement

Par « donnée personnelle », nous entendons toute information collectée et enregistrée dans un format qui permet de vous identifier personnellement en qualité de personne physique. Avant de nous transmettre ces informations, nous vous recommandons de prendre connaissance de la suite de ce document décrivant notre politique en matière de protection de vos données personnelles.

Cette Charte de protection des données personnelles fait partie des conditions générales qui régissent nos services d'hébergement. En acceptant nos conditions générales de vente, vous acceptez expressément les dispositions de cette Charte.

3. Nos principes en matière de protection de vos données personnelles

Afin d'assurer la protection de vos données, nous appliquons et respectons les principes suivants :

1. **Transparence** : lors de la collecte et du traitement de vos données personnelles, nous vous communiquerons toute information et vous informerons de la finalité et des destinataires des données.
2. **Légitimité** : nous collecterons et traiterons vos données personnelles uniquement aux fins qui sont décrites dans la présente Charte.
3. **Pertinence et exactitude** : nous ne collectons que les données personnelles 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.
4. **Conservation** : nous conserverons vos données personnelles pendant la période nécessaire aux fins du traitement des données conformément aux exigences prévues par la loi.
5. **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 personnelles notamment afin de ne pas recevoir de prospection commerciale.
6. **Confidentialité et sécurité** : nous mettrons en place les mesures techniques et organisationnelles raisonnables pour protéger vos données personnelles contre l'altération ou la perte accidentelle ou illicite ou l'utilisation, la divulgation ou l'accès non autorisé.
7. **Partage et transferts internationaux** : nous pouvons partager vos données personnelles avec nos actionnaires ou des tiers (tels que partenaires commerciaux et /ou prestataires de services) aux fins exposées dans la présente Charte. Nous prendrons des mesures appropriées pour garantir la sécurité du partage et du transfert.

4. Champ d'application

La présente Charte s'applique :

1. À tous les traitements de données mis en œuvre dans notre résidence exploités directement (par l'entité **Santa Apolonia**) ou indirectement par **Guest Trotter Océan Indien** (au titre d'un mandat de gestion) ou ses franchisés ;
2. À notre site web de réservation : www.residence-santa-apolonia.com

5. Quelles sont les données personnelles collectées ?

Nous sommes amenés à divers moments à vous demander des informations sur vous-même et/ou des membres de votre famille, comme :

- des coordonnées (par exemple nom, prénom, n° de téléphone, email, ...);
- des informations personnelles (par exemple date de naissance, nationalité, ...);
- des informations sur vos enfants (par exemple prénom, date de naissance, âge...);
- votre n° de carte de crédit, (à des fins de transaction et de réservation);
- votre n° de membre du programme de fidélisation ou d'un autre programme partenaire (par exemple aérien);
- vos dates d'arrivée et de départ;
- vos préférences et centres d'intérêts (par exemple chambre fumeur ou non, étage préféré, type de literie, type de presse écrite lu, sports, intérêts culturels,...);
- vos questions/commentaires, durant ou suite à un séjour dans l'un de nos établissements.

Nous vous remercions de vous assurer que vos enfants ne nous transmettent aucunes données personnelles sans votre autorisation (notamment via Internet). Dans l'hypothèse où une telle transmission aurait lieu, vous pouvez nous contacter (contact@residence-santa-apolonia.com) afin que ces informations soient supprimées.

Nous ne collectons volontairement pas d'informations sensibles, telles que concernant les origines raciales ou ethniques, les opinions politiques, croyances religieuses et philosophiques, l'appartenance à un syndicat, les détails de santé ou d'orientation sexuelle.

De plus, en fonction des lois locales applicables, d'autres informations pourraient être considérées comme sensibles, notamment : votre N° de carte de crédit, vos loisirs, vos activités personnelles et vos hobbies, si vous êtes fumeur ou non, etc.... Nous pouvons être amenés à collecter ces informations afin de satisfaire vos demandes ou vous fournir le service adéquat, comme par exemple un régime alimentaire spécifique.

Dans ce cas, selon les lois en vigueur dans certains pays, votre accord préalable pourra vous être demandé s'agissant de la collecte d'informations sensibles.

6. Quand vos données personnelles sont-elles collectées ?

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

1. Hébergement et Activités annexes :
 - Réservation d'un appartement ;
 - Enregistrement et règlement ;
 - Consommations durant un séjour ;
 - Demandes, réclamations et/ou litiges.
2. Participation à des programmes ou animations marketing :
 - Enregistrement dans les programmes de fidélisation ;
 - Contribution à des enquêtes de satisfaction;
 - Concours ou jeux en ligne ;
 - Abonnement à des newsletters, afin recevoir des offres et des promotions par email ;
 - Demande d'établissement d'un devis ;
 - Demande d'information par téléphone.

3. Transmission d'informations en provenance de tiers :
 - Tours opérateurs, Agences de voyage, Systèmes de réservation par GDS, autres, ... ;
4. Activités Internet :
 - Connexion aux sites Oussa-nou-dor, Guest Trotter, Santa Apolonia (adresse IP, cookies) ;
 - Formulaire de collecte en ligne (réservation en ligne, questionnaires, pages de Guest Trotter sur les réseaux sociaux, dispositifs de connexion tels que Facebook Login...)

7. Quelles sont les finalités ?

Nous collectons vos données personnelles dans le but de :

1. Remplir nos obligations vis-à-vis de nos clients.
2. Gérer la réservation des unités d'hébergement et des demandes d'hébergement :
 - Établissement et conservation des documents légaux en conformité avec les normes comptables ;
3. Gérer votre séjour au Santa Apolonia :
 - Suivi de vos consommations (téléphone, bar, payTV, ...)
 - Gestion des accès aux unités d'hébergement
 - Gestion interne de liste de clients ayant eu un comportement inapproprié lors de leur séjour à la résidence (agressions et incivilités, non-respect du contrat d'hébergement, non-respect des règles de sécurité, vols, dégradations et vandalisme ou incidents de règlement).
4. Améliorer notre service d'hébergement, notamment:
 - Traiter de vos données personnelles dans notre programme marketing client, afin d'effectuer des opérations marketing, de promotion de marques et d'avoir une meilleure compréhension de vos besoins et de vos souhaits ;
 - Adapter nos produits et services afin de répondre au mieux à vos demandes ;
 - Personnaliser les offres marchandes et les messages relationnels à votre attention ;
 - Vous informer des offres spéciales et de tout nouveau service ou l'un de ses actionnaires.
5. Gérer notre relation avec nos clients avant, pendant et après votre séjour :
 - Gestion du programme de fidélisation ;
 - Qualification de la base de données clients ;
 - Opérations de segmentation basées sur l'historique de réservation et vos habitudes de voyage des clients en vue de l'envoi de communication ciblées ;
 - Prévoir et anticiper les comportements futurs ;
 - Établissement de statistiques et de scores commerciaux, et effectuer du reporting ;
 - Fournir des données de contexte à l'outil de push d'offres lorsqu'un client visite nos sites web ou lorsqu'il effectue une réservation ;
 - Connaître et gérer les préférences des clients fidélisés ou non ;
 - Vous adresser les newsletters, promotions et offres touristiques d'hébergement ou de services, ou les offres de nos partenaires ou vous contacter par téléphone ;
 - Effectuer la gestion des demandes de désabonnements aux newsletters, promotions, offres touristiques et enquêtes de satisfaction ;
 - Effectuer la prise en compte du droit d'opposition ;
 - Rechercher par un service téléphonique dédié les personnes présentes dans les appartements en cas d'événements graves impactant le site concerné (catastrophes naturelles, attentats,...) ;
6. Procéder à des recoupements, analyses et combinaisons via un tiers de confiance de vos données collectées à l'occasion de la réservation ou de votre séjour, afin de déterminer vos centres d'intérêts, votre profil client et nous permettre de vous adresser des offres personnalisées.
7. Améliorer nos services, et notamment :
 - Réalisation d'études et d'analyses des questionnaires et commentaires clients ;
 - Gestion des réclamations ;
 - Vous faire bénéficier des avantages de notre programme de fidélisation.
8. Sécuriser et améliorer votre utilisation de notre site web, et notamment :
 - Amélioration de la navigation
 - Mise en œuvre de la sécurité et prévention des fraudes
9. Se conformer aux législations locales (par exemple conservation de documents comptables)

8. Conditions d'accès par des tiers de vos données personnelles

Pour assurer la bonne exécution de nos services, nous devons partager vos données personnelles avec des destinataires internes et externes, dans les conditions suivantes :

a. Au sein de **Guest Trotter Ocean Indien** : nous pouvons partager vos données personnelles et donner un accès à vos données aux personnes suivantes :

- Personnel de la résidence Santa Apolonia au sein duquel vous avez réservé ;
- Personnels de réservation utilisant nos outils de réservation ;
- Services Informatiques ;
- Partenaires commerciaux et services marketing ;
- Services médicaux éventuellement ;
- Services juridiques éventuellement ;
- Généralement, toute personne appropriée pour certaines catégories spécifiques de données personnelles.

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

1. Prestataires de services externes : Sous- traitant informatique, centres d'appels internationaux, banques, émetteurs de carte de crédit, avocats externes, routeurs, imprimeurs.

2. Partenaires commerciaux : nous pourrons, sauf opposition de votre part, enrichir votre profil en partageant certaines informations vous concernant avec nos partenaires commerciaux privilégiés. Dans ce cas, des recoupements, des analyses et des combinaisons via un tiers de confiance de vos données pourront être effectués. Ces traitements nous permettront de déterminer vos centres d'intérêts, votre profil client et nous permettra de vous adresser des offres personnalisées.

3. Sites de réseaux sociaux : Afin de vous permettre de vous identifier aisément sur le Site sans avoir besoin de remplir un formulaire d'inscription, nous avons mis en place le système Facebook Login. Si vous vous connectez en utilisant le système Facebook Login, vous nous autorisez explicitement à accéder et stocker aux les données publiques de votre compte Facebook, ainsi qu'aux autres données mentionnées lors de l'utilisation du système Facebook Login. Nous pourrons également communiquer à Facebook votre adresse de courrier électronique afin d'identifier si vous êtes déjà un utilisateur de Facebook, pour le cas échéant vous afficher des publicités personnalisées et pertinentes sur votre compte Facebook.

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

9. Cookies et autres traceurs

Nous utilisons des cookies et d'autres traceurs sur notre site de réservation en ligne. Pour en savoir plus sur l'utilisation de ces traceurs et pour les paramétrer, veuillez consulter notre politique relative aux traceurs.

10. Conservation des données

Nous conservons vos données personnelles uniquement pendant la période nécessaire aux fins exposées dans la présente Charte ou conformément à ce qui est prévu par la loi applicable.

11. Accès et modification

Vous avez le droit d'accéder à vos données personnelles collectées par nos soins et de les modifier sous réserve des dispositions légales applicables.

Vous pouvez également exercer votre droit d'opposition ou votre droit de définir du sort de vos données à votre mort en écrivant au département en charge des données personnelles par courrier électronique à l'adresse contact@residence-santa-apolonia.com ou par courrier postal à l'adresse suivante :

RUN AXIO 2 - 111 Rue Larivière 97440 Saint André

Dans un souci de confidentialité et de protection de vos données personnelles, nous devons vous identifier afin de répondre à votre requête. Pour cela, il pourra vous être demandé de joindre à l'appui de votre demande, la copie d'un document officiel d'identité, tel que le permis de conduire ou le passeport.

Si vos données personnelles ne sont pas exactes, complètes ou à jour, merci de communiquer les modifications au département Data Privacy indiqué ci-dessus.

Toutes les demandes seront traitées dans les meilleurs délais et en conformité avec la loi applicable.

12. Mise à jour

Nous pouvons modifier la présente Charte périodiquement. Par conséquent, nous vous invitons à consulter régulièrement cette Charte notamment lors d'une réservation dans l'un de nos appartements.

13. Questions et contacts

Pour toutes questions concernant la présente Charte et sur notre politique de gestion des données personnelles, vous pouvez prendre contact avec nos services à cet adresse contact@residence-santa-apolonia.com.