

# Politique de protection des données personnelles ASTOTEL

Dans le cadre de votre visite du site [www.astotel.com](http://www.astotel.com), de la gestion de votre réservation, de votre séjour et de l'envoi de notre newsletter, nous sommes susceptibles de traiter les données à caractère personnel de prospects (le/les « Prospect(s) »), de visiteurs (le/les « Visiteur(s) ») et de Clients (le/les « Client(s) »).

Vos données personnelles doivent être protégées avec le plus grand soin. Leur confidentialité et leur sécurité sont notre priorité.

Aussi, ASTOTEL attache une grande importance au respect de la réglementation applicable en matière de protection des données et notamment ;

- le Règlement (UE) général sur la protection des données du 27 avril 2016 ("RGPD"), n°2016/679
- pour la France, la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée ("LIL")

La présente Politique de protection des données personnelles a pour objectif d'informer les Visiteurs du site [www.astotel.com](http://www.astotel.com), les Prospects et les Clients d'ASTOTEL du traitement de leurs données à caractère personnel, conformément aux articles 12 et suivants du 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.

Cette Politique a vocation à s'appliquer uniquement aux traitements des informations (ci-après les « Données Personnelles ») susceptibles d'identifier ou de rendre identifiables les visiteurs du Site (ci-après les « Utilisateurs »), les prospects et clients, directement ou indirectement.

Dans la présente politique, « ASTOTEL » désigne les hôtels du groupe ASTOTEL tels que listés en suivant ce lien et ci-dessous : [www.astotel.com/mentions-legales-astotel/](http://www.astotel.com/mentions-legales-astotel/)

1. La SAS ASTOTEL, ayant son siège Rue Caumartin à Paris (09) ;
2. Les hôtels exploités sous les noms suivants :
  1. Hôtel Astra Opéra
  2. Hôtel Monterosa
  3. Hôtel Palm
  4. Hôtel Joke
  5. Hôtel Caumartin Opera
  6. Hôtel Astoria
  7. Hôtel Georges
  8. Hôtel Acadia
  9. Hôtel Lorette
  10. Hôtel Augustin

11. Hôtel 34B
12. Hôtel Joyce
13. Hôtel le 123 Elysées
14. Hôtel Regent's Garden
15. Hôtel le 123 Sébastopol
16. Hôtel Bradford Elysées
17. Hôtel Malte

En particulier, les données relatives à vos séjours, vos préférences, votre satisfaction sont partagées entre les hôtels. Ces données sont utilisées afin d'améliorer la qualité de services et votre expérience dans chacun de ces hôtels. Dans ce cadre, le responsable de traitement demeure la SAS ASTOTEL.

Si vous avez des questions concernant **votre réservation et/ou un futur séjour**, vous pouvez contacter directement notre service client à l'adresse [customer.service@astotel.com](mailto:customer.service@astotel.com) et consulter les [conditions générales de vente](#) où vous trouverez des éléments d'informations.

## Table des matières

1. OBJET DE LA POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNÉES.....	3
2. DÉFINITIONS PROPRES AU RGPD .....	3
3. CHAMPS D'APPLICATION DE LA POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNÉES .....	5
4. RESPONSABILITÉ DE ASTOTEL DANS LE TRAITEMENT DES DONNÉES .....	5
5. COORDONNÉES DE L'ÉQUIPE EN CHARGE DE LA PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES	6
6. LES TRAITEMENTS DE DONNÉES PERSONNELLES MIS EN ŒUVRE PAR ASTOTEL.....	6
A. PRÉCISIONS SUR LES BASES LÉGALES .....	6
B. PRÉCISIONS SUR LES FINALITÉS POURSUIVIES .....	6
C. PRÉCISIONS SUR LES DONNÉES TRAITÉES DANS CE CONTEXTE .....	7
D. PRÉCISIONS SUR LES DURÉES DE CONSERVATION .....	9
E. PRÉCISIONS SUR LE TRAITEMENT DE DONNÉES BANCAIRES .....	10
F. VUE D'ENSEMBLE DES TRAITEMENTS MIS EN ŒUVRE .....	10
7. LORSQUE ASTOTEL INTERAGIT AVEC DES PARTENAIRES .....	14
8. QUELS SONT LES SOUS-TRAITANTS DE ASTOTEL ? .....	15
9. DESTINATAIRE DES DONNÉES / PARTAGE DE VOS DONNÉES PERSONNELLES .....	16
10. TRANSFERTS HORS DE L'UNION EUROPÉENNE .....	17
11. LA SÉCURITÉ DE VOS DONNÉES .....	17
12. VOS DROITS.....	18
13. RÉCLAMATION AUPRÈS DE LA COMMISSION NATIONALE DE L'INFORMATIQUE ET DES LIBERTÉS (CNIL) .....	20
14. MINEURS -18 ANS .....	20
15. MODIFICATIONS .....	20

# **1. Objet de la Politique de protection des données**

ASTOTEL prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des Données à caractère personnel qu'elle détient ou qu'elle traite dans le respect des dispositions du RGPD et des législations nationales applicables.

Dans le cadre de son site web, de la gestion de votre réservation ainsi que de la préparation, la gestion et la facturation de votre séjour, ASTOTEL collecte, enregistre, consulte, modifie, accède et/ou supprime les données personnelles de Prospects, Visiteurs, Clients et anciens Clients, intéressés par ou ayant acheté les Services ASTOTEL.

La présente Politique entend décrire les traitements de données à caractère personnel mis en œuvre à cette occasion et notamment l'origine des données, la finalité des traitements, les données collectées, la durée de conservation de ces données, le recours à des sous-traitants, à des partenaires, les hypothèses de transferts hors de l'Union européenne, comment exercer vos droits et, le cas échéant, déposer une réclamation.

ASTOTEL s'engage à limiter les traitements sur les Données Personnelles aux seuls cas énumérés au sein de la présente Politique, ou à mettre à jour cette dernière afin de garantir un haut niveau de protection des Données Personnelles en conformité avec la Règlementation applicable. En particulier, dans le cas de nouvelles offres de Services entraînant la mise en œuvre de traitements de données personnelles, ASTOTEL vous apportera des informations sur la façon dont nous collectons et traitons vos données personnelles, dans les Conditions générales de vente disponibles sur notre site web ainsi que dans la présente Politique de protection des données.

## **2. Définitions propres au RGPD**

- **CNIL** : Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, 3 Place de Fontenoy, 75334 Paris ;
- **Cookie** : Témoins de connexion ou « traceurs » qui sont susceptibles d'être déposés, sous forme de fichiers, sur la plateforme de navigation de l'Utilisateur (Internet Explorer, Opera, Firefox, Google Chrome, Safari, etc...) ;
- **Client et ancien Client** : désigne toute personne ayant acheté les Services de ASTOTEL ;
- **Délégué à la protection des données** : La personne physique déléguée à la protection des données personnelles au sens des articles 37, 38 et 39 du Règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 ;

- **Destinataire** : La personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou tout autre organisme, qui reçoit communication de Données personnelles, qu'il s'agisse ou non d'un tiers. A cet égard, toute autorité publique (Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, Agence Nationale de de la Sécurité des Systèmes d'Information etc...) susceptible de recevoir communication, dans le cadre d'une mission d'enquête spécifique (contrôle dans le cadre de la lutte contre le blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme, contrôle et audits des systèmes de sécurité internes, etc...), déterminée par le droit de l'Union Européenne ou le droit national français, n'est pas considérée comme un destinataire, au sens de la présente définition mais comme un Tiers autorisé disposant d'un droit de communication ;
- **Données personnelles** : Toutes les informations à caractère personnel concernant un Client, un Prospect ou un Utilisateur, personne physique identifiée ou qui peut être identifiée (ci-après le « Client » ou le « Prospect »), directement ou indirectement, par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments qui lui sont propres ;
- **Prospect** : désigne toute personne potentiellement intéressée par les Services ASTOTEL, et qui donne ses coordonnées à ASTOTEL dans le but de recevoir nos offres et actualités.
- **Responsable du traitement** : Désigne la personne physique ou morale ayant déterminé les modalités, les moyens ainsi que les finalités du traitement des Données personnelles. Sauf stipulations contraires, le Responsable du traitement qui veille au respect de la présente politique de protection des données est : la Société par actions simplifiée ASTOTEL, société par actions simplifiée, inscrite au RCS de Paris sous le n° 319 032 140, dont le siège social est situé 28, rue de Caumartin à Paris (75009), représentée par son Président, Monsieur Serge CACHAN
- **Sous-traitant** : La personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui traite les données à caractère personnel pour le compte du responsable du traitement ;
- **Tiers** : Une personne physique ou morale, une autorité publique, un service, ou un organisme autre que la personne concernée, le responsable du traitement, le sous-traitant et les personnes qui, placées sous l'autorité directe du responsable du traitement ou du sous-traitant, sont autorisées à traiter les données personnelles ;
- **Traitement** : Toute opération ou ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliquées à des Données personnelles, ou un ensemble de Données personnelles. Les opérations peuvent se traduire en la collecte, enregistrement, conservation, structuration, adaptation ou modification, communication, diffusion, limitation, destruction, etc. ;
- **Violation des données à caractère personnel** : Toute violation de la sécurité entraînant de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation, non autorisée de Données personnelles transmises, conservées ou traitées d'une autre manière, ou l'accès non autorisé à de telles Données ;
- **Visiteur** : désigne toute personne potentiellement intéressée par les Services ASTOTEL, et qui accepte les cookies sur le site public ASTOTEL.

### **3.Champs d'application de la Politique de protection des données**

La présente Politique de protection des données couvre les données traitées par ASTOTEL dans le cadre de votre navigation sur le site [www.astotel.com](http://www.astotel.com), de la réalisation d'une réservation et du suivi de cette réservation, en ce compris la préparation de votre séjour, la gestion de votre séjour, les suites de votre séjour, notamment la mesure de votre satisfaction et votre inscription à notre newsletter.

Cette politique ne couvre pas :

- la gestion des candidatures aux offres d'emploi ASTOTEL, qui fait l'objet de précisions sur la page suivante : [www.astotel.com/rejoignez-astotel/](http://www.astotel.com/rejoignez-astotel/)
- la gestion des employés de ASTOTEL, pour laquelle il convient de contacter notre service des ressources humaines.

### **4.Responsabilité de ASTOTEL dans le traitement des Données**

Lorsque vous naviguez sur notre site web, lorsque nous procédons directement à la présentation de notre offre de services et lorsque vous effectuez une demande ou une réservation, ASTOTEL agit en qualité de Responsable de traitement de vos données.

Vous êtes considéré comme :

- **Visiteurs du Site Public ASTOTEL** lorsque vous acceptez les cookies présents sur le site internet ASTOTEL lors de votre navigation
- **Prospects** :
  - lorsque vous renseignez vos données via le site internet ASTOTEL sur un formulaire en ligne de collecte de données et plus particulièrement le [formulaire de contact](#).
  - lorsque vous vous inscrivez à notre newsletter afin d'être tenu informé de nos offres set services.
- **Client**
  - Lorsque vous achetez une nuitée sur notre site web ou sur le site d'un de nos partenaires (ex : Booking, Expedia...).

## **5.Coordonnées de l'équipe en charge de la protection des données personnelles**

Les coordonnées de ASTOTEL et de notre équipe en charge de la protection des données personnelles sont les suivantes :

ASTOTEL  
Société par actions simplifiée  
28, rue de Caumartin à Paris (75009),  
Représentée par son Président, Monsieur Serge CACHAN  
E-mail de l'équipe en charge de la protection des données : [privacy@astotel.com](mailto:privacy@astotel.com)  
Numéro d'inscription au registre du commerce : 319 032 140

## **6.Les traitements de données personnelles mis en œuvre par ASTOTEL**

En utilisant notre Site Internet, notamment pour effectuer des réservations ou pour vous inscrire à notre newsletter, vous pouvez être amenés à nous transmettre des Données Personnelles, directement ou indirectement ou encore par l'usage que vous faites du Site.

Ainsi, nous collectons vos données personnelles comme suit :

- Les données personnelles que vous fournissez, par exemple lors de votre réservation, d'une demande de contact, de l'achat d'une prestation, de votre abonnement à notre newsletter ;
- Les données personnelles que nous obtenons de sources tierces ; à savoir nos partenaires commerciaux tels que Booking, Expedia...
- Et par l'usage que vous faites de nos Services, lorsque nous déposons, sous réserve de votre consentement, des cookies et autres traceurs.

### **a.Précisions sur les bases légales**

Les traitements réalisés par ASTOTEL répondent à une finalité explicite, légitime et déterminée, qui se base sur votre consentement, sur l'exécution du contrat de réservation, le respect d'une obligation légale ou réglementaire, ou encore l'intérêt légitime.

### **b.Précisions sur les finalités poursuivies**

Lorsque ASTOTEL agit en qualité de Responsable de traitement, ASTOTEL collecte vos Données pour les finalités listées ci-dessous.

- **Réservation de séjour (exécution du contrat de service)**

- Gestion de votre réservation,
  - Paiement de votre réservation,
  - Préparation de votre séjour et enregistrement en ligne,
  - Recueil de demandes particulières,
  - Souscription d'offres complémentaires,
  - Dépôt de garanties,
- **Service client,**
    - Répondre à vos demandes d'informations, commentaires et plus généralement aux questions que vous vous posez et formulez grâce à notre formulaire de contact,
    - Prendre note de vos besoins spécifiques,
    - Traiter une réclamation.
- **Activités marketing** et notamment l'envoi d'informations régulières sur nos offres de services,
- **Mesure de votre satisfaction** et recueil de vos commentaires à la suite de votre séjour
- **Motifs juridiques**
    - Nous conformer aux obligations légales auxquelles nous sommes soumis ;
    - Anticiper et résoudre les éventuels litiges ;
- **Support technique** afin d'assurer le bon fonctionnement et la sécurité de notre Site,
- **Amélioration du service** : améliorer les fonctionnalités et la qualité de votre navigation sur notre Site en réalisant des tests, recherches, analyses ;
- **Personnalisation** : vous offrir un contenu pertinent, adapté et personnalisé à vos centres d'intérêts et votre localisation géographique
- **Gestion des réseaux sociaux Astotel** : vous proposer nos actualités sur les réseaux sociaux tels que Instagram, Facebook, X, Tripadvisor

## **c. Précisions sur les données traitées dans ce contexte**

Dans le cadre de votre **réservation et de la gestion de votre séjour**, nous vous demandons :

- des données d'identité (par exemple nom, prénom) ;
- des coordonnées (par exemple 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) ;
- vos données de paiement et plus précisément votre n° de carte de crédit, (à des fins de transaction et de réservation) ;

Dans le cadre de **l'enregistrement en ligne**, nous vous demanderons de fournir des informations relatives à votre passeport ou à un titre d'identité.

- des informations figurant sur un titre d'identité (par exemple carte d'identité, passeport ou permis de conduire) ;

Il peut également s'agir de **renseignements supplémentaires** que vous souhaitez fournir à propos de votre prochain Séjour :

- vos dates d'arrivée et de départ ;
- vos préférences et demandes particulières (par exemple chambre double ou non, étage préféré, type de literie, intérêts culturels, préférences alimentaires et de boissons, etc.) ;
- vos questions/commentaires, durant ou suite à un séjour dans l'un de nos établissements.
- des informations techniques et de localisations générées dans le cadre de l'utilisation de nos sites internet et applications.

Enfin, il peut s'agir de toute donnée personnelle directement ou indirectement identifiante que vous nous communiquez à l'occasion de vos interactions avec notre service clients ou via nos comptes de réseaux sociaux.

*La collecte de données sensibles fondée sur votre consentement demeure exceptionnelle et à votre initiative*

Par principe, nous ne collectons 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 sur la santé, la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle.

Si toutefois vous jugez nécessaire que de telles données soient traitées pour la gestion de votre séjour, nous ne collecterons ces données qu'avec votre accord express préalable.

Dans ce cas, et uniquement afin de satisfaire vos demandes ou de vous fournir le service adéquat (par exemple un régime alimentaire spécifique) nous pouvons être amenés à collecter des données sensibles.

*Les données dont la collecte est obligatoire et les données dont la collecte est facultative*

Lors de la collecte de vos données à travers un formulaire, le caractère obligatoire de la communication des informations est indiqué par la présence d'un astérisque ou par tout autre procédé équivalent. Le défaut de communication de ces données aura pour conséquence l'impossibilité pour l'hôtel ASTOTEL réservé de traiter votre demande.

Les données non signalées par un astérisque ou autre procédé équivalent sont facultatives : elles permettent à Astotel de mieux vous connaître et d'améliorer nos communications et services à votre égard, vous n'êtes toutefois pas tenus de les fournir, le défaut de



communication de ces données n'entraînant pas d'impossibilité de traitement de votre demande.

### Les données de mineurs

La collecte d'informations sur des personnes de moins de 18 ans est limitée sauf nécessité liée à une condition particulière du mineur à leurs seuls nom, nationalité et date de naissance, qui ne peuvent nous être fournis que par un adulte. Nous vous remercions de vous assurer que vos enfants ne nous transmettent aucune donnée personnelle sans votre autorisation (notamment via Internet). Dans l'hypothèse où une telle transmission aurait lieu, vous pouvez contacter notre service en charge de la protection des données (article 13 « Vos droits ? ») afin que ces informations soient supprimées.

## **d. Précisions sur les durées de conservation**

Toutes les Données à caractère personnel collectées sont traitées et conservées pour une durée limitée en fonction de la finalité du traitement et de la législation applicable.

En particulier,

- Nous conservons vos données pour la **réalisation des prestations** réservées et, jusqu'à dix ans à compter de votre dernière réservation sauf opposition de votre part. Nous souhaitons en effet pouvoir vous répondre au mieux si vous revenez nous voir même plusieurs années après votre dernier séjour et avoir en tête vos précédentes préoccupations si vous aviez, plusieurs années auparavant, formulé une demande ou une réclamation.
- Pour les **Visiteurs**, lors de l'acceptation des cookies sur le Site Public : durée de conservation des adresses IP collectées par les cookies est de 13 mois
- Lorsque vous vous êtes inscrits à notre **newsletter** ou avez exprimé un intérêt pour nos services, au terme d'un délai de trois ans, nous pourrions reprendre contact avec vous pour savoir si vous souhaitez continuer à recevoir des sollicitations commerciales. Vous conservez bien évidemment la possibilité de retirer votre consentement à tout moment, comme précisé à l'article.
- En **cas de litige ou de risque de litige**, nous sommes susceptibles de conserver tout élément de preuve relatif à votre séjour dans notre hôtel afin d'exercer nos droits et de nous défendre en justice.

A l'expiration des durées de conservation, les Données à caractère personnel sont supprimées de façon définitive ou anonymisées.

Par exception, certaines données pourront être archivées pour gérer les réclamations et contentieux en cours ainsi que pour répondre à nos obligations légales et/ou réglementaires et/ou encore pour répondre aux demandes des autorités autorisées à en faire la demande. Ces dernières seront supprimées au terme des délais de prescription légale.

## **e. Précisions sur le traitement de données bancaires**

En ce qui concerne les données relatives à vos cartes bancaires :

Les transactions financières relatives au paiement des achats et des frais via notre site web sont confiées à un prestataire de services externe de paiement qui en assure le bon déroulement et la sécurité. Ce prestataire recueille et conserve, le temps de votre information et à tout le moins, jusqu'au moment où vous réalisez votre dernière transaction, en notre nom et pour notre compte, vos données à caractère personnel relatives à vos cartes bancaires. En acceptant nos conditions générales de vente ainsi que la présente politique de protection des données personnelles au moment de votre réservation, vous êtes informés de la conservation de vos données de paiement jusqu'au paiement complet de votre réservation et des éventuels services complémentaires consommés lors de votre séjour. Elles ne seront pas conservées au-delà de la transaction liée au service ASTOTEL.

Les données relatives au cryptogramme visuel ou CVV2, inscrit sur votre carte bancaire, ne sont pas stockées.

## **f. Vue d'ensemble des traitements mis en œuvre**

<b>Finalité</b>  <b>Pourquoi les Données à caractère personnel sont traitées ?</b>	<b>Données traitées</b>  <b>Quelles sont les Données à caractère personnel utilisées ?</b>	<b>Base légale</b>  <b>Sur quelle base légale les Données à caractère personnel sont-elles traitées ?</b>	<b>Durée de conservation</b>  <b>Combien de temps les Données à caractère personnel sont-elles conservées ?</b>
<b>Activité digitale</b>			
Analyse de fréquentation et de performance du site web et ciblage publicitaire des visiteurs du site web	Adresse IP de votre ordinateur / portable, traces et user ID issues des cookies déposés	Si strictement nécessaires, intérêt légitime, et si cookies autres que strictement nécessaires, consentement (pour en savoir plus, cliquez sur le footer cookie du site web)	Durée de conservation des adresses IP collectées par les cookies : 13 mois
<b>Réservation et séjour</b>			

Demande de contact et réponse à une demande de contact	Nature de la demande, hôtel, nom, email, commentaire.	Consentement	Temps du traitement de la demande et jusqu'à 5 ans après le traitement afin de nous assurer de vous avoir répondu définitivement et efficacement.
Réponse à une demande de devis faite pour un groupe.	nom et coordonnées de la personne qui fait la demande de devis pour le groupe.	Étapes préparatoires à la signature d'un contrat.	Durée de conservation en base active : 5 ans à compter du dernier échange.
Réservation Gestion du système central de réservation qui permet à ASTOTEL de collecter les données nécessaires à l'organisation de vos séjours dans les hôtels et gestion des réservations (gestion de la relation contractuelle avec vous dont facturation, paiement et suivi de la réservation directement sur l'espace dédié de notre site internet)	Des coordonnées (par exemple nom, prénom, n° de téléphone, email); Des informations personnelles (par exemple date de naissance, nationalité); Des informations sur vos accompagnants (par exemple prénom, date de naissance, âge); Vos dates d'arrivée et de départ ; Vos préférences et centres d'intérêts (par exemple chambre double ou non, étage préféré, intérêts culturels); Vos questions, commentaires et/ou avis durant ou suite à un séjour dans l'un de nos établissements. Vos demandes spécifiques et les informations que vous jugez utiles pour permettre que votre séjour se déroule selon votre convenance.	Exécution du contrat de vente	Temps du séjour et, jusqu'à 10 ans après votre départ pour les données nous permettant d'assurer, selon les préférences exprimées, votre accueil lors de vos futurs séjours.
Paiement de la réservation et de consommations	Données bancaires et, le cas échéant, notamment lors de l'émission d'une	Exécution du contrat de vente	Temps nécessaire à la réalisation du paiement complet de votre réservation et de vos éventuelles consommations

	facture, données d'identité du payeur		complémentaires.
Préparation du séjour	Données d'identité, coordonnées, données relatives au séjour ainsi que toute donnée que vous partagez avec le groupe ASTOTEL aux fins de bonne préparation de votre séjour (préférences, demandes particulières).	Exécution du contrat de vente	Temps du séjour et, jusqu'à 10 ans après votre départ pour les données nous permettant d'assurer, selon les préférences exprimées, votre accueil lors de vos futurs séjours.
Collecte des données nécessaires au renseignement de la fiche dite « de police »	Nom et prénoms Date et le lieu de naissance Nationalité Domicile habituel Numéro de téléphone mobile et adresse mail (adresse électronique) Date d'arrivée dans l'hébergement touristique et date de départ prévue	Obligation légale	6 mois
Dépôt de garantie	Numéro de carte, date d'expiration (mois/année), CVV/CCV, nom du titulaire de la carte	Intérêt légitime	Jusqu'au paiement de votre séjour.
Gestion des accès aux chambres et zones des hôtels	Contrôle de l'identité du client.	Intérêt légitime	Jusqu'au départ du client.
Gestion des services complémentaires (petit déjeuner, privatisation de la salle de cinéma, consommation à l'honesty bar)	Contrôle de l'identité du client.	Exécution du contrat	Jusqu'au départ du client.
Suivi du séjour/post séjour	Dossier client complet (échanges mail, réservation, documents comptables, etc.)	Intérêt légitime à la vérification du bon déroulement d'un séjour	Temps du séjour et, jusqu'à 10 ans après votre départ pour les données nous permettant d'assurer, selon les préférences exprimées, votre

			accueil lors de vos futurs séjours.
Gestion des réclamations	Dossier client complet (échanges mail, réservation, documents comptables, etc.)	Consentement puis intérêt légitime.	Le temps du traitement de votre réclamation sur la base de votre consentement. Jusqu'à 10 ans après la réclamation aux fins d'exercice de notre défense le cas échéant et aux fins d'amélioration de nos services et de formation de notre personnel sur des sujets similaires sur la base de notre intérêt légitime.
Gestion des réseaux sociaux	Tout échange, commentaire, publication ayant trait à Astotel ou sur une page administrée par Astotel et toute interaction avec nos services par le biais de nos comptes sur les réseaux sociaux	Consentement	La durée de conservation de ces données dépend des réseaux sociaux et de l'utilisateur qui peut choisir, avec ou sans l'assistance du dit réseau, de les supprimer/modifier.
<b>Promotion des offres de services ASTOTEL</b>			
Envoi de notre newsletter relative à nos offres et services	Adresse email, nom, prénom	Consentement	Durée de conservation en base active : 3 ans à compter du dernier contact.
Invitations	Toutes données nécessaires à la réalisation d'une réservation pour le compte d'un invité	Intérêt légitime	Temps de la réalisation du service offert.
Réservations de groupe	Nom, prénom (rooming liste) des membres du groupe, nom, prénom et coordonnées de la personne qui réserve pour le groupe	Préparation et exécution d'un contrat	Jusqu'à 10 ans après le séjour pour accueillir au mieux ces personnes si elles devaient revenir.
<b>Services aux professionnels</b>			
Réservation d'événements professionnels (salles de séminaire)	Nom, prénom des membres du groupe, nom, prénom et coordonnées de la personne qui réserve	Exécution du contrat	Temps du séjour et, jusqu'à 10 ans après votre départ pour les données nous permettant d'assurer,

	pour le groupe		selon les préférences exprimées, votre accueil lors de vos futurs séjours.
<b>Motifs juridiques</b>			
Dans certains cas, nous pouvons utiliser vos données pour traiter et résoudre des actions en justice et des litiges, pour nous conformer à des enquêtes réglementaires ou à la législation en vigueur, pour faire appliquer les conditions d'utilisation du service ou pour nous conformer aux demandes légales des autorités chargées de l'application de la loi.	Toutes données nécessaires à cette finalité et notamment, données d'identité, détails du séjour et du paiement.	Intérêt légitime	Cinq ans à compter de votre séjour pour les actions en justice et de 6 à 10 ans pour les pièces comptables susceptibles d'être demandées par des autorités chargées de l'application de la loi.

## **7. Lorsque ASTOTEL interagit avec des partenaires**

Nous ne disposons pas seulement des informations que vous nous donnez. Il est possible que nous recevions également des données vous concernant de la part d'autres sources. Ces autres sources peuvent être des partenaires commerciaux.

Dans certaines hypothèses, ASTOTEL collabore avec des tiers partenaires commerciaux, qui lui apportent des Clients en présentant son offre de Services sur leur plateforme. Dans ce contexte, ASTOTEL a conclu des contrats avec ces partenaires commerciaux, spécialisés dans la mise en vente de nuitées d'hôtels et les partenaires transmettent à ASTOTEL les données strictement nécessaires à la gestion de la demande de réservation ou à la gestion, au suivi et au paiement de la réservation.

ASTOTEL veille à ne collecter que des données strictement nécessaires au regard de la finalité pour laquelle elles sont traitées.

Nos partenaires commerciaux sont notamment Booking, Expedia, etc.

Si vous avez des questions sur les traitements de données à caractère personnel qu'ils mettent en œuvre, nous vous invitons à prendre connaissance de leurs politiques de protection des données personnelles sur leurs sites internet.

## 8. Quels sont les sous-traitants de ASTOTEL ?

Dans le cadre de sa prestation, ASTOTEL a recours à des sous-traitants listés ci-dessous auxquels ASTOTEL est susceptible de transmettre vos informations.

Catégorie de sous-traitant	Contexte/finalité	Données collectées	Localisation des données
<b>Service client (messagerie et réseaux sociaux)</b>	Gestion du service client et notamment des demandes de réservation réalisées mail.	Nom, prénom, email, téléphone (optionnel), nombre de participants (optionnel), remarques (optionnel)	Union européenne
<b>Gestionnaire de réservation</b>	Moteur de réservations	Nom, prénom, email, téléphone (optionnel), nombre de participants (optionnel), remarques (optionnel)	Munich (Allemagne)
<b>Centrale de réservations</b>	Outil de gestion des réservations	Toutes données relatives à votre réservation	Munich (Allemagne)
<b>Prestataire wifi</b>	Offre de connexion wifi	Adresses MAC des appareils utilisés par nos clients	Hébergement local. Paris, France
<b>Contrôle d'accès</b>	Gestion des badges d'accès aux chambres et espaces de l'hôtel	Nom, prénom	Serveur local – PARIS, FRANCE
<b>Satisfaction client</b>	Mesure de la satisfaction client	Nom, prénom, nationalité, date de séjour, numéro de chambre, email, téléphone (optionnel), nombre de participants (optionnel), remarques (optionnel)	Union européenne
<b>Service de paiement en ligne/à distance</b>	Paiements à distance	Nom, prénom et numéro de carte de crédit	Union européenne (Pays-Bas) et en dehors de l'Union européenne via des clauses contractuelles types

<b>Préparation du séjour</b>	Organisation de votre séjour (pré-check-in)	Toutes données relatives à votre réservation	AWS Dublin - IRLANDE
<b>Hébergeur Site Web</b>	Hébergement des sites web	Nom, prénom, email, téléphone (optionnel), nombre de participants (optionnel), remarques (optionnel)	FRANCE
<b>Centrale de réservation</b>	Réservation de salles pour des séminaires	Nom, prénom, email, téléphone (optionnel), nombre de participants (optionnel), remarques (optionnel)	Union européenne

## **9. Destinataire des Données / partage de vos données personnelles**

Lors de sa navigation sur le Site Public, le Prospect / Visiteur/Client communique à ASTOTEL certaines Données à caractère personnel nécessaires pour la souscription aux offres de Services ASTOTEL.

ASTOTEL s'engage à protéger les Données des Prospects / Visiteurs et à restreindre au maximum leur partage. Chaque partage de Données est soit nécessaire pour assurer le Service ASTOTEL, soit justifié pour contribuer à améliorer le Service ASTOTEL.

Voici les acteurs avec lesquels certaines Données sont partagées :

- **Les employés de ASTOTEL** : les Données à caractère personnel des Prospects / Visiteurs et Clients peuvent être traitées par les employés de ASTOTEL, dans la limite de leurs attributions respectives et ce exclusivement afin de réaliser les finalités de la présente politique.
- **Les sous-traitants de ASTOTEL** : ASTOTEL peut recourir aux services de sous-traitants afin de l'assister dans la prestation de services dont les Fournisseurs de services invisibles.
- **Fournisseurs de services invisibles** : ASTOTEL a recours aux services de prestataires techniques qui peuvent exploiter l'infrastructure technique dont nous avons besoin pour maintenir le Site Public, notamment les prestataires qui hébergent, stockent, gèrent et maintiennent le Site Public, son contenu et les données que nous traitons. ASTOTEL fait également appel à des prestataires techniques pour nous aider à communiquer avec vous.



- **Auditeurs, régulateurs et toute autorité administrative ou judiciaire** dans le cadre d'une demande fondée sur des exigences légales, réglementaires, comptables ou pour faire valoir les droits de ASTOTEL en justice.

## **10. Transferts hors de l'Union européenne**

ASTOTEL conserve l'intégralité de ses données au sein de l'Union Européenne, et ne transfère pas de données personnelles en dehors de l'Union Européenne. Les serveurs ASTOTEL sont gérés par Claranet, en France.

ASTOTEL est toutefois susceptible de faire appel à des prestataires (sous-traitants et fournisseurs de services invisibles) dont le principal établissement est situé hors de l'Union européenne. Cela peut notamment être le cas vers des Pays Tiers pour lesquels la Commission européenne n'a pas pris une décision de « protection adéquate ». Dans un tel cas, ASTOTEL s'assure que ce transfert soit effectué en conformité avec la réglementation applicable et garantisse un niveau de protection suffisant pour la vie privée et les droits fondamentaux des personnes concernées (notamment par les clauses contractuelles types de la Commission Européenne). Vous trouverez davantage de précisions à ce sujet dans le tableau listant nos prestataires.

## **11. La sécurité de vos données**

ASTOTEL s'engage à protéger les données personnelles de ses utilisateurs.

ASTOTEL prend les mesures techniques et organisationnelles appropriées, conformément aux dispositions légales applicables (en particulier l'article 32 du RGPD), pour protéger vos données personnelles contre la destruction, la perte ou l'altération, l'utilisation détournée et l'accès non autorisé, la modification ou la divulgation, que ces actions soient illicites ou accidentelles. À cette fin, nous avons mis en place des mesures techniques (telles que des pare-feux) et des mesures organisationnelles (telles qu'un système d'identifiant / de mot de passe, des moyens de protection physique, etc...) afin d'assurer la constante confidentialité, intégrité, disponibilité et résilience des systèmes et des services de traitement. Lorsque vous transmettez des informations concernant votre carte de crédit lors de votre réservation, une technologie de chiffrement permet de sécuriser vos transactions. Des mesures organisationnelles assurent la sécurité du traitement.

De façon plus précise, ASTOTEL chiffre systématiquement vos données personnelles lorsqu'elles transitent sur les réseaux afin d'assurer leur confidentialité et d'éviter qu'elles ne soient interceptées par des tiers non autorisés.

Les serveurs sur lesquels vos données sont stockées sont situés dans des salles informatiques fermées et dont l'accès est restreint aux seules personnes nécessaires. Cet accès est strictement contrôlé afin d'éviter tout vol de données. Des accès logiques sont

octroyés uniquement aux processus automatiques et aux collaborateurs ayant la nécessité d'accéder aux données pour les traiter.

Nous sollicitons de nos sous-traitants un niveau de protection à minima équivalent.

## 12. Vos droits

La réglementation applicable en matière de protection des données personnelles et notamment le RGPD accorde aux personnes certains droits relatifs à leurs données personnelles, parmi lesquels :

- **Droit à l'information** : la présente Politique informe nos utilisateurs sur la nature et l'utilisation des données personnelles ;
- **Droit d'accès** : vous disposez du droit d'obtenir une copie des données que ASTOTEL détient sur vous et de vous renseigner sur :
  - les finalités d'utilisation de ces données,
  - les catégories de données collectées,
  - les destinataires ou catégories de destinataires qui ont pu accéder à ces données,
  - la durée de conservation des données ou les critères qui déterminent cette durée,
  - l'existence des autres droits (droit de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition),
  - la possibilité de saisir la CNIL,
  - toute information relative à la source des données collectées si celles-ci n'ont pas directement été récoltées auprès de vous,
  - l'existence d'une prise de décision automatisée, y compris en cas de profilage, et la logique sous-jacente, l'importance et les conséquences pour vous d'une telle décision,
  - l'éventuel transfert de vos données vers un pays tiers (non-membre de l'UE) ou vers une organisation internationale.

La présente politique de protection des données répond à l'ensemble des points sur lesquels vous disposez du droit d'être renseigné. Par ailleurs, vous pouvez solliciter notre DPO pour obtenir la copie des données dont ASTOTEL dispose vous concernant.

- **Droit à la rectification** : en vous connectant à votre compte personnel, vous pouvez rectifier directement les données personnelles vous concernant
- **Droit à la suppression des données/ droit à l'effacement** : à la demande des clients, ASTOTEL supprime ou rend anonymes les données personnelles afin que vous ne puissiez plus être identifiés, à moins une finalité en cours de réalisation (gestion de la réservation, gestion des paiements, gestion d'une réclamation, conformité avec une obligation fiscale) ne justifie leur conservation ou que la loi ne nous autorise ou nous contraigne à conserver certaines données personnelles. Pour

toute demande, veuillez contacter par courrier écrit / email notre service en charge de la protection des données personnelles.

- **Droit à la limitation des données vous concernant** : contactez-nous pour demander de cesser temporairement ou définitivement le traitement de tout ou partie de vos données personnelles ; nous donnerons suite sous réserve de la preuve d'un intérêt de votre part et qu'elles ne soient pas indispensables à nos Services
- **Droit d'opposition** : contactez-nous pour refuser le traitement de vos données personnelles à des fins de marketing direct ;
- **Droit à la portabilité des données** : contactez-nous pour obtenir une copie de vos données personnelles dans un format électronique structuré facilement transférable : vous êtes informé que toutes les données ne pourront faire l'objet d'une portabilité. Seules les données vous concernant exclusivement pourront en faire l'objet.
- **Droit de ne pas être soumis à la prise de décision automatisée** : nous n'avons pas recours à des prises de décision automatisées.

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter la page dédiée à l'exercice des droits sur [le site de la CNIL](#).

Dans un souci de confidentialité et de protection de vos données personnelles, nous devons vous identifier afin de répondre à votre requête. Pour cela, en cas de doutes raisonnables sur votre identité, il pourra vous être demandé de joindre à l'appui de votre demande, la copie d'un document officiel d'identité, tel qu'une carte d'identité ou un passeport. En ce cas la copie recto noir et blanc de l'un de ces documents suffit.

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

Pour tout accompagnement dans vos démarches, merci d'écrire au département de protection des données personnelles de ASTOTEL à [privacy@astotel.com](mailto:privacy@astotel.com) ou à l'adresse postale ci-dessus.

#### Cas particulier des demandes reçues par un partenaire

ASTOTEL, à la demande d'un partenaire Responsable de traitement, pourra assister ces derniers dans les suites à donner aux demandes adressées par les Prospects et Clients dont ASTOTEL se serait vu confier les données personnelles.

## **13. Réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL)**

Dans le cas où les droits de la Personne concernée n'auraient pas été respectés et après avoir pris contact avec le Responsable du traitement, la Personne concernée peut introduire une réclamation auprès de la CNIL :

Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés

3 Place de Fontenoy

75334 PARIS

Lien utile : <https://www.cnil.fr/fr/webform/adresser-une-plainte>

## **14. Mineurs -18 ans**

ASTOTEL ne propose pas ses services aux mineurs de -18 ans. Étant donnée la nature du service proposé ASTOTEL, nous n'avons pas jugé nécessaire de contrôler l'âge de nos utilisateurs. La collecte d'informations sur des personnes de moins de 16 ans est limitée à leurs seuls nom, nationalité et date de naissance, qui ne peuvent nous être fournis que par un adulte. Nous vous remercions de vous assurer que vos enfants ne nous transmettent aucune donnée personnelle sans votre autorisation (notamment via Internet). Dans l'hypothèse où une telle transmission aurait lieu, vous pouvez contacter notre équipe en charge de la Protection des Données Personnelles (voir l'article « **Nous contacter** » ci-dessous) afin que ces informations soient supprimées.

## **15. Modifications**

Nous pouvons être amenés à modifier occasionnellement la présente Politique, afin de nous conformer aux évolutions réglementaires, jurisprudentielles, éditoriales ou techniques.

Le cas échéant, nous changerons la date de « dernière mise à jour » et indiqueront la date à laquelle les modifications ont été apportées.

Lorsque cela s'avère nécessaire, nous vous informerons et / ou solliciteront votre accord.

Nous vous conseillons de consulter régulièrement cette page afin de prendre connaissance des éventuelles modifications ou mises à jour apportées à notre Politique.

## **16. Nous contacter**

Merci d'avoir lu notre Politique de protection des données. Si vous avez des questions, vous pouvez contacter l'équipe en charge de la protection des données personnelles chez ASTOTEL, à l'adresse email : [privacy@astotel.com](mailto:privacy@astotel.com)