

# CHARTRE DE PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES DES CLIENTS

1. Engagement en faveur de la protection de la vie privée
2. Champ d'application
3. Principes en matière de protection de vos données personnelles
4. Quelles sont les données personnelles collectées ?
5. A quelles occasions vos données personnelles sont-elles collectées ?
6. Pour quelles finalités vos données sont-elles collectées et pendant quelle durée sont-elles conservées ?
7. Conditions d'accès par des tiers à vos données personnelles
8. Sécurité des données
9. Vos droits
10. Mises à jour

## 1. Engagement en faveur de la protection de la vie privée

Parce que nous vous considérons comme un client de marque, notre première priorité est de vous offrir des séjours et des moments d'exception. C'est pourquoi, dans le cadre de notre engagement à répondre à vos attentes, nous avons mis en œuvre une politique de protection de vos données personnelles. Cette chartre matérialise nos engagements envers vous et décrit les modalités suivant lesquelles nous utilisons les données personnelles vous concernant.

## 2. Champ d'application

Dans la présente chartre, « nous », « notre », etc. désigne **Agroturismo Monte da Serralheira**.

## 3. Principes en matière de protection de vos données personnelles

Conformément aux réglementations en vigueur, en particulier le Règlement Général sur la Protection des Données adopté en Europe, nous avons établi les principes suivants pour le traitement de vos données:

- Licéité:** nous n'utilisons des données personnelles que si :
  - nous avons obtenu le consentement de la personne, OU
  - cela est nécessaire pour l'exécution d'un contrat auquel la personne est partie, OU
  - cela est nécessaire pour le respect d'une obligation légale, OU
  - cela est nécessaire à la sauvegarde des intérêts vitaux de la personne, OU
  - nous poursuivons un intérêt légitime en utilisant des données personnelles et cette utilisation ne porte pas atteinte aux libertés et aux intérêts de la personne.
- Loyauté :** nous vous expliquons en quoi nous sont utiles les données personnelles que nous collectons
- Finalités déterminées et minimisation des données:** nous ne collectons que les données personnelles qui nous sont réellement nécessaires. Si nous pouvons atteindre le même résultat en utilisant moins de données personnelles, alors nous nous assurons de n'utiliser que ces seules données.
- Transparence:** nous informons les personnes concernées de la manière dont nous utilisons leurs données.
- Nous facilitons l'exercice de leurs **droits** par les personnes concernées : accès aux données, rectification et effacement des données et opposition au traitement des données.
- Durées de conservation :** nous ne conservons les données personnelles que pour des durées limitées.

- vii. Nous assurons la sécurité des données personnelles, c'est-à-dire **leur intégrité et leur confidentialité**.
- viii. Si un **tiers** doit utiliser des données personnelles, nous nous assurons que celui-ci est en mesure de protéger les données personnelles.
- ix. Si les données personnelles doivent être **transférées** en dehors de l'Union européenne, nous nous assurons que ce transfert est encadré par les dispositifs juridiques appropriés.
- x. Si des données personnelles sont compromises (perdues, volées, endommagées, indisponibles...), nous notifions cette violation aux autorités de protection des données compétentes et aux personnes concernées, si la **violation** est susceptible de générer des risques élevés pour les droits et libertés des personnes.

Pour toute question sur les principes de protection des données, veuillez contacter le service Protection des Données Personnelles dont les coordonnées figurent à l'article « **Vos droits** ».

#### **4. Quelles sont les données personnelles collectées ?**

A divers moments, nous sommes amenés à collecter des informations vous concernant ou concernant les personnes vous accompagnant, notamment :

- 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) ;
- des informations figurant sur un titre d'identité (par exemple carte d'identité, passeport ou permis de conduire) ;
- vos dates d'arrivée et de départ ;
- vos préférences et centres d'intérêts (par exemple intérêts culturels, préférences alimentaires et de boissons, etc.) ;
- vos questions/commentaires, durant ou suite à un séjour Monte da Serralheira ;
- des informations techniques et de localisations générées dans le cadre de l'utilisation de nos sites internet et applications.

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 le Département Protection des Données Personnelles (voir l'article « **Vos droits** » ci-dessous) afin que ces informations soient supprimées.

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 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. Dans ce cas, nous ne collecterons ces données qu'avec votre accord express préalable.

#### **5. A quelles occasions vos données personnelles sont-elles collectées ?**

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

1. Activités hôtelières :
  - Réservation d'une chambre ;
  - Enregistrement et règlement ;
  - Séjour à Monte da Serralheira et services proposés dans le secteur du séjour ;
  - Demandes, réclamations et/ou litiges.

2. Transmission d'informations en provenance de tiers :

- Tours opérateurs, agences de voyage (en ligne ou non), et autres ;
- Agences du gouvernement.

## 6. Pour quelles finalités vos données sont-elles collectées et pendant quelle durée sont-elles conservées ?

Le tableau ci-dessous présente les finalités pour lesquelles nous traitons vos données, la base légale pour ce traitement ainsi que les durées de conservation associées :

Finalité/Activité	Base légale pour le traitement, y compris intérêt légitime poursuivi	Durée de conservation
Remplir nos obligations vis-à-vis de nos clients.	Traitement nécessaire à l'exécution d'un contrat auquel vous êtes partie.	10 ans à compter de la réservation, conformément à nos obligations légales.
Gérer la réservation des chambres et des demandes d'hébergement, en particulier établir et conserver les documents légaux en conformité avec les normes comptables.	Traitement nécessaire pour se conformer à une obligation légale. Traitement nécessaire pour la poursuite de notre intérêt légitime consistant à gérer nos activités et à vous fournir les produits et services demandés.	
Gérer notre relation avec nos clients avant, pendant et après votre séjour : <ul style="list-style-type: none"><li>• Qualification de la base de données clients</li><li>• Établissement de statistiques et de scores commerciaux et actions de reporting</li><li>• Connaître et gérer les préférences des clients</li><li>• Vous adresser les newsletters ou vous contacter par téléphone, conformément aux obligations issues de la directive européenne ePrivacy (2002/58/CE telle que modifiée en 2009).</li></ul>	Traitement nécessaire à l'exécution d'un contrat auquel vous êtes partie. Traitement nécessaire pour la poursuite de notre intérêt légitime consistant à promouvoir nos services et améliorer nos services.	3 ans à compter de la date à laquelle vous avez été actif auprès de nous, de quelque manière que ce soit, pour la dernière fois.
Gestion interne de liste de clients ayant eu un comportement inapproprié lors de leur séjour à nos (agressions et incivilités, non-respect du contrat, non-respect des règles de sécurité, vols, dégradations et vandalisme ou incidents de règlement).	Traitement nécessaire pour la poursuite de notre intérêt légitime consistant à gérer nos activités, à réaliser des prestations informatiques, d'administration et de sécurité des réseaux afin de prévenir la fraude.	Jusqu'à 4 mois à compter de l'enregistrement d'un événement.

Finalité/Activité	Base légale pour le traitement, y compris intérêt légitime poursuivi	Durée de conservation
Utiliser les services nécessaires pour rechercher l'identité des personnes présentes à Monte da Serralheira en cas d'événements graves impactant l'établissement concerné (catastrophes naturelles, attentats, etc.).	Traitement nécessaire pour la protection des intérêts vitaux des clients.	Pour la durée de l'événement.
Se conformer à toute législation applicable (par exemple conservation des documents comptables), y compris : <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestion des demandes de désabonnements aux newsletters, promotions, offres touristiques et enquêtes de satisfaction</li> <li>Gestion des demandes des personnes concernées en matière de protection de leurs données personnelles.</li> </ul>	Traitement nécessaire pour le respect d'une obligation légale.	Pour la durée fixée dans la législation locale applicable.

## 7. Conditions d'accès par des tiers à vos données personnelles

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

## 8. Sécurité des données

Monte da Serralheira 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.

## 9. Vos droits

Vous avez le droit d'obtenir des informations et d'accéder à vos données personnelles collectées, sous réserve des dispositions légales applicables.

Vous avez également le droit de faire rectifier vos données, de les faire effacer ou d'en limiter le traitement. De plus, vous avez le droit à la portabilité de vos données et le droit de définir des instructions pour le traitement de vos données après votre mort (le plus tard possible !).

Si vous souhaitez exercer ces droits, contactez nous par courrier électronique à l'adresse [info@monteserralheira.com](mailto:info@monteserralheira.com) ou en écrivant à l'adresse suivante :

**Agroturismo Monte da Serralheira**  
Rotunda de Serralheira  
7005 – 797 Évora  
PORTUGAL

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.

Enfin, vous pouvez introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle.

## **10. Mises à jour**

Nous pouvons modifier la présente charte périodiquement. Par conséquent, nous vous invitons à consulter régulièrement cette charte notamment lors d'une réservation à Monte da Serralheira.