

# Charte de confidentialité

Date effective : Janvier 2018

La présente Charte de confidentialité s'applique au site Internet [www.artglodge.com](http://www.artglodge.com), détenu et exploité par l'établissement Art'Gana Lodge. La présente Charte de confidentialité décrit la façon dont nous collectons et utilisons les données personnelles que vous nous fournissez sur notre site Internet [www.artglodge.com](http://www.artglodge.com). Elle décrit également les choix que vous avez face à l'utilisation de vos données personnelles, ainsi que la façon dont vous pouvez y accéder et les mettre à jour. Il est possible que nous modifiions la présente Charte de confidentialité en temps utile et vous conseillons donc de consulter cette page régulièrement afin de rester informé.

## Le type de données personnelles que nous recueillons

Le type de données personnelles que nous recueillons comprend :

- Vos prénom et nom, adresse e-mail, numéro de téléphone et adresse postale ;
- Vos informations de séjour, y compris les dates d'arrivée et de départ, les demandes spéciales, les remarques sur vos préférences (préférences d'hébergement, d'équipements ou autre) ;
- Des informations sur vos préférences marketing ou vos réponses aux sondages, concours et offres promotionnelles.

Lorsque vous vous rendez sur notre site Internet, même si vous n'effectuez pas de réservation, il est possible que nous collections automatiquement certaines informations telles que votre adresse IP, votre navigateur ainsi que des informations liées au système d'exploitation de votre ordinateur, à la version de l'application, à vos configurations linguistiques et aux pages que vous avez vues. Si vous utilisez un appareil mobile, il se peut que des données identifient votre appareil, vos paramètres et caractéristiques ainsi que votre emplacement. Lorsque vous effectuez une réservation, notre système identifie par quel moyen et à partir de quel site Internet vous avez effectué votre réservation. Si ces données vous identifient en tant que personne réelle, elles seront considérées comme étant des informations personnelles soumises à la présente Charte de confidentialité. Vous pouvez toujours choisir quelles données personnelles (le cas échéant) vous souhaitez partager avec nous. Si vous choisissez de ne pas partager certains détails, certaines de vos transactions avec nous pourraient être impactées.

## Pourquoi nous recueillons, utilisons et partageons vos données personnelles ?

- *Réservations* : nous utilisons vos données personnelles pour terminer et gérer votre réservation en ligne.
- *Service Clients* : nous utilisons vos données personnelles pour vous fournir une assistance.
- *Commentaires clients* : il est possible que nous utilisions vos coordonnées pour vous inviter par e-mail à laisser un avis après votre séjour. Cela peut aider les autres voyageurs à la recherche d'un hébergement.
- *Activités marketing* : nous utilisons également vos données à des fins marketing, tel que la loi le permet.
- *Autres communications* : il est possible que nous vous contactions par e-mail, par courrier, par téléphone ou par SMS, en fonction des coordonnées que vous avez partagées avec nous. Plusieurs raisons peuvent l'expliquer :
  - Il est possible que nous devions vous contacter par rapport aux demandes que vous avez effectuées.
  - Si vous n'êtes pas allé au bout d'une réservation en ligne, il est possible que nous vous envoyions un rappel pour continuer le processus. Nous estimons que ce service supplémentaire vous est utile car il permet de poursuivre une réservation sans avoir à rechercher l'hébergement concerné ni à remplir de nouveau tous les champs requis.
  - Lorsque vous utilisez nos services, nous pouvons vous envoyer un questionnaire ou vous inviter à laisser un commentaire sur votre expérience via notre site Internet.
- *Fins légales* : dans certains cas, il se peut que nous devions utiliser vos données pour gérer et résoudre des conflits juridiques ou dans le cadre d'enquêtes réglementaires ou liées au respect des règles.
- *Détection et prévention des fraudes* : nous pourrions utiliser vos données personnelles dans le cadre de la détection et de la prévention des fraudes, ou d'autres activités illégales ou indésirables.
- *Amélioration de nos services* : enfin, nous utilisons vos données personnelles à des fins analytiques, pour améliorer nos services, l'expérience de nos clients ainsi que la fonctionnalité et la qualité de nos services de voyage en ligne.

## Pour traiter vos données tel que mentionné ci-dessus, nous nous appuyons sur les cadres juridiques suivants :

- L'exécution du contrat : l'utilisation de vos données personnelles pourrait être nécessaire pour exécuter le contrat que vous avez avec nous. Par exemple, si vous utilisez nos services pour effectuer une réservation en ligne, nous nous servirons de ces données pour remplir nos obligations afin de terminer et de gérer cette réservation conformément au contrat qui nous lie.
- Les intérêts légitimes : nous pourrions utiliser vos données personnelles pour nos intérêts légitimes, comme pour vous fournir un contenu correspondant à votre profil sur le site Internet, dans les e-mails et les newsletters, pour améliorer et promouvoir nos produits et services ainsi que le contenu de notre site Internet, ou encore pour des motifs administratifs, juridiques et de détection de fraudes.
- Le consentement : nous pouvons compter sur votre consentement quant à l'utilisation de vos données personnelles à certaines fins de marketing direct. Vous pouvez retirer ce consentement à tout moment en nous contactant à l'une des adresses se trouvant à la fin de cette Charte de confidentialité.

## Comment partageons-nous vos données personnelles avec des tiers ?

- *Booking.com* : nous nous sommes associés à Booking.com B.V. siégeant au Herengracht 597, 1017 CE, Amsterdam, Pays-Bas ([www.booking.com](http://www.booking.com)) (ci-après Booking.com) pour vous proposer nos services de réservation en ligne. Bien que nous fournissions le contenu pour ce site Internet et que vous réservez directement avec nous, les réservations sont traitées par Booking.com. Les informations que vous indiquez sur ce site Internet seront donc partagées avec Booking.com et ses affiliés. Cela inclut vos informations personnelles comme votre nom, vos coordonnées, vos informations de

paiement, les noms des personnes voyageant avec vous et les préférences que vous avez indiquées en faisant une réservation. Pour en savoir plus sur la famille de sociétés Booking.com, rendez-vous sur À propos de Booking.com. Booking.com vous enverra un e-mail de confirmation ainsi qu'un e-mail avant votre arrivée à l'établissement pour vous donner plus d'informations sur votre hébergement et les alentours. Booking.com fournit également un Service Clients dans plus de 20 langues depuis nos bureaux locaux, pour vous assister 24h/24 et 7j/7. Vos données sont partagées avec les équipes internationales du Service Clients de Booking.com afin de vous aider lorsque vous avez besoin d'assistance. Booking.com peut utiliser vos données personnelles pour des raisons techniques, analytiques ou de marketing tels que décrites dans la Charte de confidentialité de Booking.com. Si vous avez des questions sur le traitement de vos données personnelles par Booking.com, veuillez envoyer un e-mail à [service.clients@booking.com](mailto:service.clients@booking.com).

- *BookingSuite* : vos données personnelles peuvent être partagées avec BookingSuite B.V., société qui exploite ce site Internet, située à Herengracht 597, 1017 CE Amsterdam, Pays-Bas ([suite.booking.com](http://suite.booking.com)). BookingSuite fournira vos données personnelles à Booking.com pour les raisons susmentionnées.
- *Prestataires de services tiers* : nous pourrions faire appel à des prestataires de services pour traiter vos données personnelles strictement dans votre intérêt. Ce traitement serait effectué afin de faciliter le paiement des réservations, d'envoyer du matériel promotionnel ou à des fins d'assistance analytique. Ces gestionnaires de base de données sont liés par des clauses de confidentialité et s'interdisent d'utiliser vos données personnelles pour leurs propres fins ni aucune autre fin.
- *Autorités compétentes* : nous transmettons les données personnelles aux forces de l'ordre dans la mesure où cela est exigé par la loi ou strictement nécessaire pour la prévention, la détection ou la poursuite d'actes criminels ou de fraudes.

### **Conservation des données personnelles**

Nous conserverons vos données personnelles aussi longtemps que nous le jugeons nécessaires pour que nous puissions vous offrir nos services, conformément aux lois applicables (y compris celles concernant la conservation de documents), résoudre des litiges juridiques auprès de tiers et mener nos affaires. Toutes les données personnelles conservées seront soumises à la présente Charte de confidentialité.

### **Quelles sont les procédures de sécurité mises en place pour protéger vos données personnelles ?**

Conformément aux lois en matière de protection des données, nous respectons des procédures raisonnables pour empêcher tout accès non autorisé et tout usage abusif de vos données personnelles. Afin d'assurer la protection et la confidentialité des données personnelles qui nous sont communiquées, nous utilisons des procédures et des systèmes professionnels adéquats. Nous appliquons également des procédures de sécurité ainsi que des restrictions techniques et physiques pour limiter l'utilisation et l'accès à vos données personnelles présentes sur nos serveurs. Seul le personnel habilité est autorisé, dans le cadre de son travail, à accéder à vos données personnelles.

### **Comment contrôler vos données personnelles ?**

Vous pouvez à tout moment demander à consulter les données personnelles que nous conservons à votre sujet. Si vous souhaitez les examiner, veuillez envoyer un e-mail à l'adresse indiquée ci-dessous. Merci d'indiquer « Demande de données personnelles » dans l'objet de l'e-mail afin d'accélérer le processus.

Vous pouvez également nous contacter si vous pensez que les données personnelles dont nous disposons sont incorrectes, si vous pensez que nous ne sommes plus en droit de les utiliser ou si vous avez d'autres questions concernant la Charte de confidentialité ou notre utilisation de vos informations. Vous pouvez nous envoyer un e-mail ou nous écrire aux coordonnées ci-dessous. Votre demande sera traitée selon la réglementation sur la protection des données applicable en vigueur.

### **Qui est responsable du traitement de vos données personnelles ?**

Art'Gana Lodge, Ida Ouzaman, commune d'idaougourd, 44000 Essaouira, Maroc. Si vous avez des suggestions ou commentaires au sujet de la présente Charte de confidentialité, veuillez envoyer un e-mail à l'adresse : [artganalodge@gmail.com](mailto:artganalodge@gmail.com).