

I INTRODUCTION

Cette politique de confidentialité est applicable à la création et à l'utilisation de profils commerciaux par le Iberostar Group. Veuillez la lire attentivement, vous y trouverez des informations importantes à propos du traitement de vos données à caractère personnel et des droits qui vous sont accordés par les lois en vigueur dans ce domaine. Vous pouvez consulter cette politique sur grupoiberostar.com/en/privacy-portal

Notre politique de confidentialité peut être mise à jour à tout moment en raison de décisions stratégiques de l'entreprise ou d'éventuelles modifications de la législation ou la jurisprudence. En cas de doute ou si vous avez besoin d'éclaircissements à propos de notre politique de confidentialité, veuillez nous contacter par les moyens indiqués ci-après.

1. Qui est le responsable du traitement de vos données?

Le responsable de la création et de l'utilisation des profils des clients et des utilisateurs des marques du Iberostar Group est la société Iberostar Hoteles y Apartamentos, S.L, pourvue du C.I.F (code d'identification fiscale) B28049344, sise à C/ General Riera, 154, 07010, Palma de Mallorca, îles Baléares, Espagne.

Vous pouvez également contacter le Délégué de la protection des données du Iberostar Group à privacy.dpd@grupoiberostar.com

2. Quelles sont les données à caractère personnel que nous collectons?

Les données utilisées pour le profilage sont collectées à partir:

- Entreprises du Iberostar Group, comme vos réservations ou vos demandes de services;
- Des informations fournies à ces hôtels pour l'achat de nos services;
- Des renseignements générés par vos séjours dans nos hôtels et la prestation desdits services;
- Des réclamations des hôtes et des clients du groupe et des enquêtes de satisfaction;
- Des profils et des résultats analytiques obtenus de la navigation des utilisateurs, qu'ils soient enregistrés ou pas, sur les sites web du groupe. Cela peut impliquer l'utilisation de technologies de traçage de la navigation (pour plus d'informations, voir nos politiques de cookies);
- De la participation de la personne concernée à des campagnes commerciales, comme les concours ou les promotions.

Nous traitons habituellement les catégories de données suivantes:

- Données d'identification et de contact;

- Données relatives aux caractéristiques personnelles telles que genre, date et pays de naissance, nationalité, situation familiale et langue;
- Données financières et de transactions ; données concernant l'historique des réservations et des séjours avec Iberostar;
- Données relatives à l'historique de contacts avec le groupe;
- Données relatives aux réclamations et aux plaintes déposées : nom, origine de la réclamation, type et motif de la Réclamation, données d'identification du contact, données de localisation du contact (téléphone, portable, courriel...);
- Données concernant les préférences et le profil des clients et données de suivi commercial ;
- ensemble des données générées par la navigation des utilisateurs web.

Nous ne traitons ni n'incluons JAMAIS de données concernant la santé ou autres catégories spéciales de données telles que la religion ou les croyances, ni les données relatives aux moyens de paiement comme les cartes bancaires, dans les profils de nos clients et de nos utilisateurs.

3. Pourquoi créons-nous des profils et quelle est la finalité du traitement de ces données?

Les données obtenues au moyen du profilage nous aident à mieux connaître et comprendre nos clients et nos utilisateurs pour améliorer leur expérience grâce à l'analyse et l'amélioration de la qualité de nos services, leur personnalisation, ainsi que celle de nos offres et communications commerciales.

Nous ne prenons pas de décisions automatisées sur la base du profil de nos clients et de nos utilisateurs.

4. À qui pouvons-nous communiquer vos données?

Nous ne communiquerons vos données que par obligation légale ou avec votre consentement préalable.

La personnalisation des services implique votre consentement pour que les hôtels et les entreprises du groupe que vous contacterez pour l'achat ou la prestation de services accèdent à vos données en tant qu'utilisateur de la chaîne, en autorisant également les transferts internationaux de vos données lorsque ces établissements se situent hors de l'Espace économique européen.

Le groupe a adopté des mesures techniques et organisationnelles afin de garantir un niveau adéquat de protection des données, indépendamment de la localisation de ces hôtels et entreprises.

5. Base juridique des traitements

Le profilage, la personnalisation de nos services et l'envoi d'offres et de communications commerciales personnalisées sont fondés sur le consentement octroyé, sans que le retrait dudit consentement conditionne la prestation des services achetés.

L'envoi de communications commerciales non personnalisées telles que les bulletins, ainsi que les statistiques et les enquêtes qualité sont réalisés sur la base de notre intérêt légitime pour l'évaluation et la promotion de nos services.

La realización de perfiles comerciales, la personalización de nuestros servicios y el envío de ofertas y comunicaciones comerciales personalizadas se basan sobre el consentimiento que se le solicita, sin que la retirada de tal consentimiento condicione la prestación de los servicios contratados.

6. Pendant combien de temps conservons-nous vos données ?

Les profils et les données traités à des fins commerciales seront maintenus actifs tant que la personne concernée n'aura pas retiré son consentement ou demandé son effacement, et en tout état de cause, pendant les délais prévus par les dispositions légales applicables et le temps nécessaire à honorer les responsabilités potentielles découlant du traitement. Les supports où figure la preuve de votre consentement pour le traitement des données à ces fins, comme les formulaires signés, les logs d'envoi de formulaires électroniques, ou les fiches d'enregistrement seront conservés pendant toute la durée des traitements et les délais de prescription applicables.

7. Quels sont vos droits ?

Vous avez le droit d'obtenir la confirmation que des données à caractère personnel vous concernant sont ou ne sont pas traitées et, lorsqu'elles le sont, l'accès aux dites données. Vous avez en outre le droit d'obtenir la rectification des données vous concernant qui sont inexactes, ou que les données à caractère personnel incomplètes soient complétées, ainsi que l'effacement de vos données si elles ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées.

En certaines circonstances, vous pourrez demander la limitation du traitement de vos données. Dans ce cas, nous ne traiterons que les données nécessaires à la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice ou pour la protection des droits d'une autre personne.

Dans certaines conditions, et pour des raisons tenant à votre situation particulière, vous pourrez également vous opposer au traitement de vos données. Ainsi, nous ne traiterons plus vos données, à moins qu'il existe des motifs légitimes et impérieux pour le traitement qui prévalent sur vos intérêts, droits et libertés ou pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice.

Vous avez le droit de retirer votre consentement et de vous opposer à tout moment au traitement des données vous concernant à des fins de prospection, y compris le profilage. Si tel est le cas, nous ne traiterons plus votre information personnelle à ces fins. Le retrait de votre consentement n'affectera en aucun cas la licéité du traitement fondé sur le consentement préalable à celui-ci.

De plus, et sous certaines conditions, vous pourrez demander la portabilité de vos données pour qu'elles soient transmises à un autre responsable du traitement.

Vous avez également le droit de déposer une réclamation auprès de l'Agence espagnole de protection des données ou toute autre autorité de contrôle compétente.

Pour exercer vos droits, veuillez nous adresser par la poste ou par courrier électronique aux adresses indiquées dans la rubrique: **1. Qui est le responsable du traitement de vos données?** une demande accompagnée d'une copie de votre carte nationale d'identité ou tout autre document valide permettant de vous identifier.

Pour ne plus recevoir nos communications commerciales, il vous suffit d'envoyer un courriel à: lopd@iberostar.com.

Vous pouvez consulter les informations supplémentaires concernant vos droits et la manière de les exercer sur le site de l'Agence espagnole de protection de données <https://www.agpd.es/>