

# INFORMATIONS SUR LA PROTECTION DES DONNÉES CONFORMÉMENT À L'ARTICLE 13: DU RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES (RGPD) AU STEIGENBERGER WILTCHER'S

Les informations suivantes sont destinées à vous fournir un aperçu du traitement des données personnelles vous concernant collectées lorsque vous effectuez un séjour dans un de nos hôtels. Nous vous fournirons également toutes les informations nécessaires relatives à vos droits au titre de la législation sur la protection des données.

## **Informations relatives au traitement des données personnelles**

Nous souhaitons tout d'abord attirer votre attention sur les informations détaillées que nous fournissons relativement au principe de transparence tel que défini aux articles 13 et 14 du RGPD.

### **1. Responsable du traitement des données**

Le responsable du traitement des données est

STAG Belgium SA  
Avenue Louise, 71  
1050 Bruxelles  
Téléphone : +32 2 542 42 42  
Fax : +32 2 542 42 00  
E-mail : [brussels@steigenberger.com](mailto:brussels@steigenberger.com)

Nous ne sommes pas légalement tenus de désigner un délégué à la protection des données.

Pour toute question relative à la protection des données, veuillez contacter :  
[privacy.brussels@steigenberger.com](mailto:privacy.brussels@steigenberger.com)

### **2. Finalités et bases juridiques du traitement des données personnelles**

Nous procédons au traitement de vos données personnelles conformément aux dispositions du règlement général sur la protection des données de l'UE ainsi qu'à celles des autres lois applicables poursuivant les finalités suivantes et reposant sur les bases juridiques suivantes :

- (a) À des fins de traitement et de gestion des demandes de réservation et des réservations, et à des fins d'exécution de nos prestations de services dans le cadre du contrat d'hébergement, y compris pour le déroulement de votre séjour et l'exécution du paiement (notamment pour le suivi de votre utilisation de nos services (téléphone, bar, spa, programmes TV payants, etc.), l'enregistrement et la gestion de l'accès aux chambres) – Base juridique : article 6, paragraphe 1, phrase 1, point (b) du RGPD<sup>1</sup>.
- (b) À des fins d'exécution d'une obligation légale à laquelle notre société est soumise et engageant sa responsabilité (par exemple, au titre des lois relatives à l'enregistrement du domicile, des lois fiscales, des obligations relatives à la tenue d'un registre, etc.) – Base juridique : article 6, paragraphe 1, phrase 1,

---

<sup>1</sup> Vollmer.N. (2017). *Privacy Régulation*. Visité en date du 3/11/2022, <https://www.privacy-regulation.eu/>

point c) du RGPD.

(c) À des fins d'envoi de notre bulletin d'informations par e-mail, y compris pour la gestion des abonnements au bulletin – Base juridique : votre consentement tel que défini à l'article 6, paragraphe 1, phrase 1, point a) du RGPD.

(d) À des fins de maintien, de garantie et d'amélioration de la qualité de nos produits et services, au moyen notamment de la réalisation et de l'analyse d'enquêtes de satisfaction et de l'analyse des commentaires des clients, et au moyen du traitement de vos données personnelles dans notre banque de données centrale des clients, qui nous permet de vous identifier comme client récurrent, de mieux évaluer vos exigences et vos souhaits, d'améliorer la qualité et la personnalisation des communications que nous vous envoyons, et de concevoir des offres spécialement adaptées à vos besoins – Base juridique : article 6, paragraphe 1, phrase 1, point f) du RGPD. Nos intérêts légitimes impérieux découlent du contrat d'hébergement que nous avons conclu avec vous. Ce contrat constitue une relation pertinente et appropriée au sens respectivement du considérant 47 du RGPD. Lesdits intérêts découlent également du caractère très habituel de ce genre de traitement de données dans le secteur des chaînes d'hôtel internationales et du fait qu'un tel traitement correspond aux attentes raisonnables de la majorité des clients. En tant que membre d'un groupe auquel appartiennent les sociétés qui gèrent les hôtels rassemblés sous la marque ombrelle Deutsche Hospitality (cf. chapitre 4 - Catégories de destinataires), notre entreprise a, en vertu respectivement de l'article 48 du RGPD, un intérêt légitime à transférer des données personnelles au sein du groupe à des fins de gestion interne.

(e) En ce qui concerne le marketing direct de nos offres et de nos prestations, l'article 6 alinéa 1 phrase 1, point f) RGPD en est le fondement juridique. Vous trouverez de plus amples informations concernant le marketing direct dans la présente politique de protection des données.

(f) À des fins de préservation du droit du propriétaire, à des fins de prévention et d'élucidation d'infractions (notamment au moyen d'une surveillance vidéo), à des fins de recours contentieux ou de défense contre des recours contentieux, à des fins de défense des intérêts de la société en cas de litige, à des fins de garantie de la sécurité informatique et d'exploitation des systèmes informatiques, à des fins d'identification de risques de crédit - Base juridique : article 6, paragraphe 1, phrase 1, point f) du RGPD. Nos intérêts légitimes impérieux résultent de nos obligations visant à garantir la sécurité de séjour des clients de nos hôtels. Ils découlent également de notre intérêt à mettre en œuvre nos droits de recours pour dommages matériels et immatériels, à imposer le respect de nos droits et à nous défendre contre les recours injustifiés. En outre, le traitement des données personnelles strictement nécessaire à la prévention de la fraude en vertu respectivement du considérant 47 du RGPD constitue également un intérêt légitime de notre société.

### **3. Catégories de destinataires des données personnelles**

Dans la mesure où les finalités mentionnées au point 2 l'exigent, nous mettrons vos données personnelles également à la disposition des destinataires ou catégories de destinataires suivants, conformément à l'article 4 point 9 du RGPD.

Au sein de notre entreprise, seuls les services ayant besoin de consulter vos données à des fins d'exécution de nos obligations contractuelles et légales (dans la mesure du nécessaire) auront accès auxdites données.

Le cadre dans lequel vos données personnelles sont traitées au sein de notre banque de données centrale des clients est également celui dans lequel vos données sont mises à disposition d'autres entreprises exploitant un ou plusieurs hôtels issues des marques appartenant au groupe Deutsche Hospitality (Steigenberger Hotel & Resorts, Intercity Hotel, Jaz in the city, Maxx by Steigenberger). L'exploitant de chacun de ces hôtels figure dans la [liste des exploitants d'hôtel](#). La liste en annexe I est régulièrement actualisée, les hôtels utilisant notre banque de données centrale font l'objet d'un signalement spécial.

Lors de l'exécution de mesures de marketing direct, vos données à caractère personnel ne sont divulguées qu'aux collaborateurs de notre entreprise qui ont accès à notre banque de données centrale des invités.

Les prestataires de service que nous engageons (par exemple dans le cadre d'une sous-traitance en vertu de l'article 28 du RGPD) et nos agents d'exécution peuvent obtenir des données personnelles à ces fins. Les entreprises concernées appartiennent aux catégories de prestations de crédit et d'opérations de paiement, de prestations de services informatiques, de services de nettoyage, de logistique, de services d'impression, de télécommunication, de recouvrement, de conseil aux entreprises, de distribution et marketing. Chaque prestataire figure dans la liste en annexe I des prestataires de services/sous-traitants, qui fait l'objet de mises à jour régulières.

Les données peuvent également être transférées à des organismes et institutions publiques en cas d'obligation juridique (par exemple à la demande des autorités fiscales ou des autorités judiciaires).

D'autres destinataires des données peuvent être les organismes pour lesquels vous avez consenti au transfert de vos données.

#### **4. Transfert des données personnelles à des pays tiers**

Un transfert des données personnelles à des organismes situé en dehors de l'Union européenne (désignés par « pays tiers ») intervient dès lors :

- (a) qu'un tel transfert est nécessaire à votre réservation et au déroulement de votre séjour à l'hôtel,
- (b) que la loi l'exige ou
- (c) que vous nous avez donné votre consentement.

Comme l'indique la liste en annexe I des prestataires de services/sous-traitants, notre entreprise fait appel à des prestataires de services pour réaliser certaines tâches dont le siège est situé dans un pays tiers ou qui appartiennent à un groupe international possédant des sociétés dans des pays tiers ou qui collaborent avec des prestataires de services dont le siège est situé dans un pays tiers. Le transfert de données personnelles à de tels prestataires de services est autorisé, dès lors que l'Union Européenne estime que le niveau de protection du pays tiers concerné est adéquat (conformément à l'article 45 du RGPD). En l'absence d'une telle décision de la Commission Européenne, l'entreprise ou le prestataire n'est autorisé(e) à transférer les données personnelles vers un pays tiers ou une organisation internationale qu'aux seules conditions que des garanties appropriées aient été prévues et que les personnes concernées disposent de voies de droit effectives (article 46, paragraphe 1 du RGPD). En dehors des cas précités, notre entreprise ne transfère pas de données personnelles à des organismes situés dans des pays tiers ou à des organisations internationales.

#### **5. Durée de conservation des données personnelles et critères utilisés pour déterminer cette durée**

Nous traitons et conservons vos données personnelles tant qu'elles demeurent nécessaires à l'exécution de nos obligations contractuelles et légales. Lorsque les données ne sont plus nécessaires à l'exécution de nos obligations contractuelles, elles sont régulièrement effacées, sauf lorsque des obligations légales (commerciales ou fiscales) requièrent un traitement ultérieur impliquant un délai de conservation prolongé. Nous ne conserverons pas les données personnelles plus longtemps que nécessaire compte tenu de la finalité du traitement concerné. Les données peuvent être conservées plus longtemps en cas de réclamations ou de menaces ou de litiges en cours. Nos responsables veilleront à ce que toutes les routines applicables à la suppression des données personnelles soient respectées. Veuillez noter que certaines lois exigent que certains types d'informations soient conservés pendant des périodes spécifiées (par exemple, nous sommes tenus de conserver les données sur les clients de l'hôtel pendant une période d'au moins 7 ans après leur séjour). Les images des caméras sont conservées pendant une durée en principe d'un mois.

#### **6. Vos droits en tant que personne concernée**

Chaque personne concernée dont les données personnelles font l'objet d'un traitement a le droit d'obtenir de la part du responsable du traitement l'accès à des renseignements relatifs aux données personnelles concernées en vertu de l'article 15 du RGPD, le droit de rectification en vertu de l'article 16 du RGPD, le droit à l'effacement en vertu de l'article 17 du RGPD, le droit à la limitation du traitement en vertu de l'article 18 du RGPD, le droit d'opposition au traitement en vertu de l'article 21 du RGPD, ainsi que le droit à la portabilité des données en vertu de l'article 20 du RGPD.

Autres informations relatives à votre droit d'opposition au traitement en vertu de l'article 21 du RGPD.

Lorsque le traitement de vos données personnelles repose sur un consentement que vous nous avez

accordé, vous avez le droit de retirer votre consentement à tout moment, sans que la licéité du traitement fondé sur le consentement effectué avant ce retrait n'en soit altérée.

En outre, la personne concernée a le droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente en vertu de l'article Art. 77 du RGPD.

#### **7. Obligation de mise à disposition des données**

Dans le cadre du contrat que nous avons conclu avec vous, vous êtes tenu(e) de fournir les données personnelles nécessaires à la formation et à l'exécution du contrat d'hébergement ou celles dont la collecte nous est imposée par la loi. Sans ces données, nous ne serons en principe pas en mesure de conclure ce contrat ou de l'exécuter. Nous sommes notamment tenus de collecter un certain nombre de données personnelles en vertu de l'alinéa relative à l'enregistrement du domicile dans le cadre du formulaire d'enregistrement. Si vous omettez de nous fournir les informations nécessaires, nous ne serons pas en mesure, le cas échéant, d'exécuter tout ou partie des prestations souhaitées.

#### **8. Décision individuelle automatisée et profilage**

La formation et l'exécution de notre contrat n'impliquent aucune décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé – y compris le profilage – produisant des effets juridiques vous concernant ou vous affectant de manière significative de façon similaire, au titre de l'article 22 du RGPD.

#### **9. Informations complémentaires relatives à votre droit d'opposition en vertu de l'article 21 du RGPD**

Vous avez le droit, pour des motifs résultant de votre situation particulière, de vous opposer au traitement des données personnelles vous concernant au titre de l'article 6, paragraphe 1, phrase 1, point e) du RGPD (traitement des données pour des motifs d'intérêt public) ou de l'article 6, paragraphe 1, phrase 1, point f) du RGPD (traitement de données dans le cadre d'une pondération des intérêts) ; cela vaut également pour le profilage tel que défini à l'article 4, paragraphe 4 du RGPD.

Si vous usez de votre droit d'opposition, nous cesserons de traiter vos données personnelles, sauf si nous sommes en mesure de démontrer qu'il existe des motifs légitimes et impérieux pour le traitement qui prévalent sur vos intérêts, droits et libertés, ou si le traitement est destiné à la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice.

Lorsque nous traitons les données personnelles à des fins de prospection, vous avez le droit de vous opposer à tout moment au traitement des données personnelles vous concernant à de telles fins de prospection, y compris au profilage dans la mesure où il est lié à une telle prospection.

L'opposition n'est soumise à aucune condition de forme et doit être adressée à notre délégué à la protection des données dont les coordonnées sont précisées au chiffre 2.

L'objection n'est soumise à aucune exigence et doit être envoyée aux coordonnées mentionnées au point 1 ci-dessus mentionnées ci-dessus au point 1)

## **10. Vidéosurveillance.**

### **a) Objectif du traitement et base juridique**

Exercer les droits du domicile, prévenir les infractions pénales (par exemple, les dommages à la propriété ou le vol), obtenir des poursuites pénales.

La base légale de la vidéosurveillance est l'article 6 paragraphe 1, point f) RGPD. Les intérêts légitimes prépondérants de notre entreprise découlent de notre obligation d'assurer un séjour sûr de nos clients dans l'hôtel ainsi que de notre intérêt à faire valoir nos créances matérielles et immatérielles et à exercer nos droits ainsi qu'à nous défendre contre des créances injustifiées.

### **b) Personnes concernées**

Les invités, les visiteurs, les employés du Steigenberger Icon Wiltcher's, les employés des entrepreneurs, les prestataires de services ainsi que les autres personnes qui se trouvent dans la zone de vidéosurveillance.

### **c) Durée de conservation des données à caractère personnel**

Si un enregistrement des séquences de surveillance a lieu, les enregistrements correspondants sont effacés au plus tard après 30 jours ; à l'expiration de ce délai de conservation, seules les données nécessaires à l'élucidation d'incidents concrets ou à l'exécution de prétentions fondées sur un événement concret (par exemple, une infraction pénale) sont conservées. Ces données sont également supprimées après que la finalité de leur conservation a cessé d'exister.

### **d) Catégories de bénéficiaires**

Les destinataires potentiels des données sont les autorités chargées de l'application de la loi ainsi que les personnes ou sociétés que nous mandatons pour exercer nos droits (comme les avocats). Nous n'avons pas l'intention de transférer les données à un pays tiers ou à une organisation internationale.

### **e) Droits des personnes concernées**

En fonction du traitement et de la base juridique, vous avez plusieurs possibilités de contrôler vos données personnelles : Droit d'accéder à vos données ; Droit de rectifier vos données ; Droit de vous opposer au traitement de vos données à caractère personnel ; Droit à la limitation du traitement de vos données ; Droit de faire effacer vos données ; Droit de retirer votre consentement.

Pour exercer ces droits, veuillez utiliser nos coordonnées ci-dessus.

### **f) Informations supplémentaires sur votre droit d'opposition conformément à l'article 21 de la RGPD.**

Vous avez le droit de vous opposer à tout moment au traitement pour des raisons liées à la situation spécifique de la vidéosurveillance.

Si vous vous y opposez, nous ne traiterons plus vos données personnelles, à moins que nous puissions démontrer des motifs légitimes impérieux pour le traitement qui l'emportent sur vos intérêts, droits et libertés, ou que le traitement serve à faire valoir, exercer ou défendre des revendications légales.

L'opposition est possible sans aucune formalité et doit être adressée aux coordonnées ci-dessus.

## **11. Bulletin d'informations et publicité**

### **a) Bulletin d'informations**

Notre bulletin d'informations vous informe régulièrement, en fonction des préférences que vous avez indiquées, des offres et prestations proposées par les hôtels du groupe Deutsche Hospitality.

Si vous souhaitez recevoir le bulletin d'informations par e-mail, nous avons besoin d'une adresse e-mail valable. Pour l'inscription à notre bulletin d'informations, nous utilisons le procédé dit de double opt-in. Nous vous envoyons un e-mail à l'adresse e-mail indiquée après votre inscription afin de vous demander de confirmer que vous souhaitez bien recevoir notre bulletin d'informations. Si vous omettez de confirmer votre inscription dans un délai de deux semaines, vos informations seront bloquées et automatiquement effacées au bout d'un mois. Nous enregistrons également les adresses IP que vous avez utilisées, ainsi que la date et l'heure de l'inscription et de la confirmation. L'objectif est de fournir la preuve de votre inscription et, le cas échéant, de clarifier une éventuelle utilisation abusive de vos données personnelles.

En tant qu'abonné au bulletin d'informations, vous avez à tout moment le droit de révoquer votre consentement au traitement de votre adresse e-mail à des fins d'envoi des bulletins d'informations par e-mail. La révocation peut se produire soit via le lien correspondant figurant dans chaque bulletin d'informations.

### **b) Publicité**

Nous nous réservons le droit d'envoyer à nos hôtes des offres de notre gamme de prestations par e-mail comme mesure de publicité. Par ces mesures de publicité, nous voulons proposer à nos hôtes des offres individuelles ciblées, créées sur la base d'une réservation ou transaction passée ou encore sur une relation client existante.

Nous pouvons traiter vos données à caractère personnel que vous nous communiquez lors d'une réservation dans les douze mois suivant une transaction passée pour vous envoyer de la publicité. Si vous ne faites pas de nouvelle réservation ou d'autre transaction au cours de cette période, vos données à caractère personnel ne seront plus traitées à des fins de publicité et seront effacées, à moins que vous n'ayez abonné un bulletin d'informations ou que vos données à caractère personnel ne doivent être conservées en raison d'une autre réglementation.

Vous pouvez à tout moment vous opposer à l'utilisation de votre adresse e-mail pour l'envoi de publicité, sans que d'autres frais que ceux de la transmission selon les tarifs de base n'en résultent. Vous trouverez de plus amples informations sur l'exercice de votre droit d'opposition à l'utilisation de votre adresse e-mail à des fins de marketing direct dans le présent chapitre des présentes dispositions relatives à la protection des données.

## **12. Droit de recours auprès de l'autorité**

Vous avez le droit de déposer une plainte auprès d'une autorité de surveillance si vous estimez que le traitement de vos données personnelles n'est pas autorisé par la législation sur la protection des données. La plainte auprès de l'autorité de surveillance peut être déposée de manière informelle. En Belgique, l'autorité de surveillance compétente est :

Autorité de protection des données

Rue de la presse 35 / Drukpersstraat 35

1000 Bruxelles / Brussel

Téléphone : +32 (0)2 274 48 00

E- Mail : [contact@apd-gba.be](mailto:contact@apd-gba.be)

Annexe I : liste des prestataires de services/sous-traitants

	<b>Nom du sous-traitant</b>	<b>Pays</b>	<b>Keywords of processing</b>
Sous-traitant	<b>ACCESS SA</b>	<b>Belgique</b>	Gestion et entretien des installations de sécurité de l'hôtel Gestion, support et maintenance du système CCTV
Sous-traitant	<b>Direct Way</b>	<b>Belgique</b>	Offre des services de transport/transfert à nos clients Direct Way peut, avec l'accord de STAG Belgium, accéder à certaines données.
Sous-traitant	<b>Opera</b>	<b>Allemagne</b>	Gestion de la base de données des clients de la chaîne
Sous-traitant	<b>Six Payment</b>	<b>Allemagne</b>	Gestion du système de paiement par carte de crédit et terminaux
Sous-traitant	<b>Deutsche Hospitality Steigenberger Hotels AG</b>	<b>Allemagne</b>	Gestion de l'hôtel via la maison mère
Sous-traitant	<b>Planet Payment (3C Payment)</b>	<b>Allemagne</b>	Gestion du système de paiement par carte de crédit et terminaux
Sous-traitant	<b>Allianz</b>	<b>Belgique</b>	Assurance pour les voitures des clients
Sous-traitant	<b>Amlin</b>	<b>Belgique</b>	Responsabilité civile