

# Charte de protection des données personnelles

La société SAS LES SIRENES, société à responsabilité limitée, enregistrée au RCS de Béziers sous le numéro 899167126 (ci-après « Château Hermitage de Combas » ou « nous »), a toujours eu à cœur le respect de votre vie privée et la protection de vos données. C'est pourquoi nous veillons à assurer le meilleur niveau de protection. Nous suivons attentivement les dispositions protectrices relatives à la vie privée et à la protection des données personnelles (RGPD) entrées en vigueur dans tous les pays de l'Union européenne depuis le 25 mai 2018.

La présente charte de protection des données personnelles (ci-après la « Charte ») a pour objet de décrire comment et quand nous collectons, utilisons et communiquons certaines données personnelles (ci-après les « Données ») que vous nous adressez afin de répondre à vos besoins mais également afin d'optimiser et d'améliorer la qualité de service que nous vous proposons.

## 1. Conditions d'application de la charte

Afin de vous proposer un service qualitatif, nous devons collecter des Données personnelles. Cette Charte vous informe sur les modalités de collecte, de traitement et d'utilisation de vos Données lorsque :

- Vous réservez un séjour auprès du Château Hermitage de Combas ;
- Vous visitez notre site Internet [www.hermitagedecombas.com](http://www.hermitagedecombas.com) (ci-après le « Site ») ;
- Vous vous abonnez à notre newsletter ;
- Vous nous contactez ;
- Vous participez à nos jeux concours.

## 2. DONNEES COLLECTEES PAR LE CHÂTEAU HERMITAGE DE COMBAS

### 2.1. Les données que vous nous transmettez directement

Les informations :

- Lorsque vous réservez un séjour ;
- Lorsque vous nous contactez (demande de contact, de brochure, d'informations) ;

- Lorsque vous communiquez avec nos différents services ;
- Lorsque vous participez à un jeu concours ;
- Lorsque vous candidatez ;

Ces informations peuvent par exemple contenir :

- Votre civilité,
- Vos nom(s) et prénom(s),
- Votre date de naissance,
- Votre nationalité,
- La langue que vous parlez,
- Votre profession,
- Votre adresse postale,
- Votre adresse e-mail,
- Votre/vos numéro(s) de téléphone,
- Votre/vos moyen(s) de paiement,
- Votre historique de réservation,
- La plaque d'immatriculation de votre véhicule.

Il en va de même pour l'ensemble des informations que vous nous communiquez relatives aux personnes pour lesquelles vous réservez un séjour. Vous vous engagez ici à obtenir leur accord préalable pour communiquer leurs Données.

Vous pouvez choisir de ne pas nous communiquer certaines informations ; toutefois, cette décision risque de vous priver d'une partie des services et fonctionnalités que nous vous proposons. Les informations essentielles à la fourniture de nos services et fonctionnalités sont identifiées par un astérisque sur nos formulaires de collecte et peuvent sur demande être énoncées par téléphone ou en réception.

## 2.2. Les Données collectées automatiquement

Lors de votre navigation sur le Site, nous sommes susceptibles de collecter, dans le strict respect de la Législation en vigueur et de vos droits, des Données relatives :

- Aux caractéristiques du système d'exploitation, du navigateur ou des appareils (ordinateur, tablette, smartphone) que vous utilisez pour accéder à nos services ;
- A votre localisation telle que votre adresse IP ;

- A votre parcours de navigation et à vos interactions avec le contenu du Site, tels que les pages visitées, les mots-clefs de recherche utilisés, la fréquence de vos visites sur le Site, ...

### 2.3. Les Données provenant d'autres sources

Nous pouvons également collecter des Données via des tiers, notamment par les tours opérateurs, lorsque vous réservez des séjours en passant par leurs plateformes pour séjourner au sein de nos établissements. Mais aussi via les réseaux sociaux, lorsque vous utilisez le compte dont vous êtes titulaire.

Nous utilisons, stockons et traitons vos Données afin de satisfaire vos demandes, gérer notre relation commerciale, optimiser nos services et nos outils pour créer et maintenir un environnement de confiance mieux sécurisé, ainsi que pour nous conformer à nos obligations légales comme nous le précisons ci-après.

## **3. UTILISATION DES DONNÉES QUE NOUS COLLECTONS**

### 3.1. A des fins Marketing et Commerciale

Si, au moment de la réservation d'un séjour, vous n'avez pas coché la case pour ne pas recevoir la newsletter ou si vous avez rempli le formulaire qui vous permet de la recevoir (informations produits et offres promotionnelle du Château Hermitage de Combas et des contenus personnalisés) alors nous sommes susceptibles d'utiliser vos Données pour vous communiquer (notamment par email ou courrier postal) :

- Des informations relatives au Site ;
- Des informations sur nos offres ;
- Des informations sur les mises à jour de la Charte ou des mesures de sécurité ;
- Notre brochure.

Vous pouvez, à tout moment, vous opposer aux communications commerciales en cliquant sur le lien de désinscription ou en nous contactant.

### Profilage

Nous pouvons également être amenés à traiter vos Données dans le cadre d'opérations de profilage.

Le profilage consiste en des opérations de traitements automatisés de vos Données qui ont pour objet d'analyser, d'anticiper et d'évaluer vos centres d'intérêts et préférences afin de vous adresser des contenus personnalisés et offres commerciales adaptés à vos besoins spécifiques. Vous pouvez, à tout moment, vous opposer à l'utilisation de vos Données à des fins de profilage en nous contactant.

### Les Jeux-concours

Lorsque vous participez à un jeu-concours, vous nous fournissez un certain nombre de données. Elles sont indispensables à la prise en compte de votre participation, et le cas échéant, à la remise du lot.

### Optimisation du Site et de nos services

Nous utilisons vos Données pour procéder à des études et des tests techniques, qui nous permettent d'améliorer et d'optimiser le Site et de personnaliser nos outils et services. Par exemple, il s'agira de s'assurer que l'affichage de nos différents contenus est adapté au terminal que vous utilisez.

### 3.2. Traiter vos réclamations

Lorsque vous nous contactez au sujet d'une réclamation, que ce soit par téléphone, via le formulaire de contact ou via tout autre moyen mis à votre disposition (réseaux sociaux, mail...), nous utilisons vos Données pour :

- Vous répondre et apporter une solution à votre réclamation ;
- Assurer et gérer le suivi de votre réclamation ;
- Améliorer la relation client.

### 3.3. S'assurer du respect du droit et de décisions de justice

Vos Données peuvent être utilisées pour :

- Répondre à une demande d'une autorité administrative ou judiciaire, d'un représentant de la loi, d'un auxiliaire de justice ou nous conformer à une décision de justice ;
- S'assurer du respect de nos conditions générales de vente et de la Charte ;
- Protéger nos droits et/ou obtenir la réparation des dommages que nous pourrions subir ou en limiter les conséquences ;
- Prévenir tout agissement contraire aux lois en vigueur, notamment dans le cadre de la prévention des risques de fraude.

## **4. L'UTILISATION DES COOKIES**

### 4.1. Qu'est-ce qu'un cookie

Le Cookie est un petit fichier texte enregistré par le navigateur de votre ordinateur, tablette ou smartphone et qui permet de conserver des données utilisateur pour faciliter la navigation et permettre certaines fonctionnalités.

Les Cookies nous permettent de conserver les informations sur votre navigation. Ils nous aident à comprendre votre comportement et interactions avec le site, ce qui nous permet de

mettre en place des modifications pour rendre votre expérience et votre navigation sur le site plus fluides et intuitives.

Certains Cookies sont indispensables à l'utilisation du média, d'autres permettent d'optimiser et de personnaliser les contenus affichés, et d'autres enfin, d'afficher des publicités.

Les Cookies ne permettent pas d'identifier directement un utilisateur, mais identifient un navigateur ou un terminal.

#### 4.2. Quels cookies sont utilisés par le Site

Lorsque vous vous connectez à notre Site, nous pouvons être amenés à installer trois types de Cookies dans votre Terminal :

##### **Cookies essentiels**

Les cookies essentiels sont nécessaires au Site pour fonctionner et vous permettre de vous y déplacer et d'utiliser ses services et fonctionnalités. Sans ces cookies qui sont absolument nécessaires, le site ne fonctionnera pas aussi bien que nous le souhaiterions ; nous serions alors dans l'incapacité de fournir le Site ou certains services ou fonctionnalités demandés.

| Type de cookie | Description   | Durée                         | Finalité   |
|----------------|---|-------------------------------|------------|
| ARRAffinity    | Ce cookie est nécessaire pour s'assurer que toutes les demandes de pages de l'utilisateur sont routées sur le même serveur. | Expire à la fin de la session | Navigation |

##### **Cookies de performance**

Les cookies de performance sont des cookies analytiques, qu'il vous est possible de désactiver, qui collectent des informations sur les modes d'utilisation du Site et nous permettent notamment d'identifier les sections particulièrement populaires ou encore le nombre de visites. Ces cookies nous permettent également d'adapter le contenu du Site de manière ciblée, d'améliorer nos offres et l'ergonomie de nos services. Pour exploiter les données à des fins statistiques, ce Site utilise l'outil Google Analytics (<http://www.google.com/analytics/>) sur lequel vous pourrez obtenir de plus amples informations en consultant la page ci-après : <http://www.google.com/analytics/learn/privacy.html>.

| Type de cookie | Description | Durée | Finalité |
|----------------|-------------|-------|----------|
|                |             |       |          |

|      |   |         |             |
|------|---|---------|-------------|
| _ga  | Ce cookie est utilisé pour l'analyse Universal Analytics. Il permet de suivre les performances des pages consultées par les utilisateurs du Site                                    | 13 mois | Performance |
| _gid | Ce cookie est utilisé par Google Universal Analytics pour enregistrer un identifiant unique afin de générer des données statistiques sur la façon dont le visiteur utilise le site. | 1 jour  | Performance |

#### 4.3. Comment désactiver ou supprimer des cookies

Vous pouvez paramétrer votre navigateur afin de modifier votre consentement ou exprimer votre refus en matière de Cookies. La plupart des navigateurs acceptent automatiquement ces cookies, mais vous pouvez les supprimer ou activer le rejet des cookies. Chaque navigateur étant différent, vous devez vérifier dans le menu "Aide" de votre navigateur comment modifier les préférences en matière de cookies. Le comportement du site reste le même et l'ensemble des fonctionnalités sont accessibles.

Vous pouvez ainsi soit accepter tous les Cookies, soit être averti lorsqu'un Cookie est placé, soit refuser tous les Cookies. Si vous refusez tout ou partie des Cookies, certaines fonctionnalités du Site pourraient être compromises ou certaines pages inaccessibles.

### 5. DURÉE DE CONSERVATION DES DONNÉES

Nous conservons vos données personnelles le temps nécessaire pour réaliser les prestations et services mentionnés ci-dessus.

Les données personnelles relatives à vos réservations sont quant à elles conservées plus longtemps afin de nous satisfaire à des obligations légales, telles que la réglementation fiscale (obligation de conservation des factures pendant 10 ans conformément à l'article L.123-22 du Code de commerce).

### 6. CATÉGORIES DE DESTINATAIRE DE VOS DONNÉES

Nous pourrions partager vos Données avec différents tiers, comme nos partenaires commerciaux, nos fournisseurs et/ou sous-traitants qui traitent vos Données pour notre compte, selon nos instructions (notamment les compagnies d'assurance, les établissements financiers, logiciel de réservation...). Nous veillons à ce que ces tiers garantissent une sécurité optimum de vos Données.

Nous pouvons être amenés à communiquer vos données aux autorités françaises ou étrangères dûment habilitées, notamment dans le cadre d'une action judiciaire ou d'une demande de communication d'informations.

## **7. PROTECTION DE VOS DONNÉES**

Conformément à la Législation en vigueur, pour traiter vos Données, nous nous appuyons sur différentes bases juridiques, comme L'exécution d'un contrat, L'exécution d'une obligation légale (ex : conservation de factures), Lorsque cela est dans notre intérêt légitime, Lorsque vous avez donné votre consentement.

Un « intérêt légitime » ne doit pas aller à l'encontre des droits et libertés des utilisateurs.

Parmi les exemples d'intérêts légitimes mentionnés dans le RGPD, Règlement Général pour la Protection des Données, figurent la prévention de la fraude, le marketing direct et le partage de données au sein d'un groupe de sociétés.

Afin de protéger vos données, une procédure de sécurité rigoureuse a été mise en place. Les données utilisées sont cryptées et protégées au moyen du protocole SSL (Secure Socket Layer) afin de les gérer, les transférer en toute sûreté via une connexion sécurisée sur un réseau dédié.

Vos Données ne sont pas amenées à être transférées en dehors de l'Union Européenne.

Nous nous engageons à garantir l'intégrité et la fiabilité des Données qui nous sont confiées notamment en prenant toutes les mesures physiques, organisationnelles et logistiques nécessaires afin d'empêcher toute altération ou destruction desdites Données notamment en assurant un accès sécurisé aux seules personnes autorisées à les traiter.

## **8. VOS DROITS**

Toute personne physique utilisant le service a la faculté d'exercer les droits suivants :

- Un droit d'accès,
- Un droit de rectification,
- Un droit d'opposition et d'effacement au traitement de ses données,
- Un droit d'opposition au profilage,
- Un droit à la limitation du traitement,
- Un droit à la portabilité de ses données.

## **9. CONTACT**

Pour exercer l'ensemble de ces droits, vous devez adresser un courrier postal à l'adresse suivante :  
Château Hermitage de Combas, Service communication, Route de Bessan, 34290 Servian,  
en joignant à votre demande une copie de votre pièce d'identité.

Si vous estimez que vos droits n'ont pas été respectés, vous disposez de la faculté de formuler une réclamation auprès du Délégué à la Protection des Données (DPO) du Château Hermitage de Combas à l'adresse suivante : [info@hermitagedecombas.com](mailto:info@hermitagedecombas.com).

En cas de non-conformité relative au traitement de vos données, vous avez le droit d'adresser une réclamation auprès de l'autorité de contrôle, la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL), sur leur site internet ([www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)) ou par courrier : 3, Place de Fontenoy TSA 80715, 75334 Paris Cedex 07.

## **10. RÉVISION DE LA CHARTE**

Nous pouvons être amenés à modifier cette Charte, notamment, si la Législation en vigueur évolue. Toute modification sera affichée sur cette page.