

Politique de protection des données personnelles

Nos clients

Dernière mise à jour : 16 août 2023

Art. 1. Introduction

1.1. Informations concernant Ardennes-étape

Ardennes-étape est une marque déposée par ASTERIA srl dont le siège social est situé en Belgique, à 4970 Stavelot, Avenue Constant Grandprez 29. ASTERIA srl peut être contacté par téléphone au numéro +32 80 29 24 00, ou via <https://fr.ardennes-etape.be/contact>

ASTERIA srl est enregistrée à la TVA sous le numéro BE 0473952094 et est inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 0473.952.094.

Ardennes-étape traite principalement les données à caractère personnel des **CLIENTS LOCATAIRES** afin de mener à bien la réservation des logements recensés sur sa plateforme.

Dans ce cadre, Ardennes-étape agit en qualité de « responsable de traitement » conformément à la législation en vigueur en matière de protection des données le Règlement européen sur la protection des données à caractère personnel 2016/679 (le « RGPD »).

1.2. Le respect de votre vie privée est une priorité pour nous

Ardennes-étape est un partenaire de confiance et œuvre au quotidien pour protéger vos données personnelles.

Notre Politique de protection des données vise à vous expliquer comment nous collectons, stockons, utilisons et transférons vos données personnelles dans le plus grand respect de la confiance que vous nous accordez.

Elle décrit également vos droits en ce qui concerne la gestion de vos données et la manière dont vous pouvez les exercer.

Art. 2. Recueil de vos données personnelles

2.1. Pour quelles finalités utilisons-nous vos données personnelles ?

Le traitement de vos données personnelles par Ardennes-étape a pour finalités :

- L'acceptation et le traitement de votre inscription sur le site www.ardennes-etape.com, de votre (future) réservation ou commande ;
- L'envoi via votre adresse e-mail de tous les documents concernant votre réservation ;
- La réalisation de statistiques, de tests et de sondage, la gestion globale de la relation avec la clientèle, y compris à des fins de promotion de produits par Ardennes-Etape ou une de ses sociétés sœur. Pour nos statistiques, nous collectons les pages visitées et votre adresse IP dans le seul but de pouvoir distinguer les sessions uniques ;
- La communication des lettres d'information papier et électronique d'Ardennes-étape ;
- La communication de services, d'activités ou d'attractions touristiques, avec ou sans promotions, organisés dans les environs de la maison de vacances que vous avez réservée pour la période de votre séjour.
- La réalisation de jeux concours;
- L'envoi de publicités ciblées via newsletters, Facebook et Google Bing et Criteo à l'initiative des clients et prospects qui le souhaitent ;
- L'envoi de newsletters Ardennes-Etape aux clients et aux prospects en cas d'inscription sur le site-même, sur un de nos blogs, via une participation à un jeu concours, lors d'une campagne sur un site tiers, ou lors de l'une de nos actions sur le terrain ;
- L'envoi sur votre numéro de téléphone mobile d'un message de bienvenue, d'informations pratiques relatives à votre réservation en ligne, et d'offres promotionnelles.

Ardennes-étape vous demandera votre autorisation explicite pour toute autre nouvelle utilisation de vos données personnelles.

2.2. Comment recueillons-nous vos données personnelles ?

Ardennes-étape peut collecter vos données personnelles de différentes manières :

- Elles pourront être collectées dans le cadre d'une réservation effectuée sur notre site ;

- Elles le seront également lorsque vous remplissez le formulaire de contact sur les différents blogs d'Ardennes-étape. Dans ce cadre, elles ne seront stockées dans notre système de gestion uniquement si vous marquez votre accord explicite. Dans tous les autres cas, ces données personnelles seront supprimées ;
- Elles le seront si vous souhaitez participer à un jeu-concours et que vous y consentez explicitement ;
- Elles le seront si vous contactez Ardennes-étape par téléphone ou par mail, que ce soit pour une demande de renseignement ou pour qu'on vous aide à réserver un séjour, et que vous donnez votre consentement pour stocker et traiter les données nécessaires à la mise en œuvre de sa tâche. En l'absence de votre consentement, les informations enregistrées au cours de l'appel seront sauvegardées pendant 30 jours afin de permettre à Ardennes-étape d'éventuellement gérer un suivi dans les meilleures conditions. Les données seront automatiquement supprimées au bout de cette courte période ;
- Elles le seront si vous répondez favorablement à notre opérateur sur la question de savoir si vous désirez être inscrit à la liste e-mailing d'Ardennes-étape.
- Les propriétaires pourront également collecter les données de leurs vacanciers via le système de gestion mis à leur disposition par Ardennes-étape. Ardennes-étape a créé un procédé afin que vos données soient cryptées et donc exclusivement exploitables par la ou les personnes disposant d'un accès à ce système de gestion. En aucun cas, Ardennes-étape ne prendra l'initiative d'exploiter ces données d'une quelconque manière de telle sorte qu'elle n'assumera pas la responsabilité du traitement qui en sera fait par le propriétaire.

2.3. Quels types de données personnelles collectons-nous ?

Votre prénom, nom, langue, pays, localité, code postal, rue, numéro de maison, date de naissance, numéro de téléphone, adresse email, adresse IP, numéro de compte bancaire et/ou carte de crédit et genre.

Art. 3. Collecte et utilisation de vos données à caractère personnel à des fins de marketing direct

3.1. Objectif du procédé

Ardennes-étape traite vos données personnelles afin de vous envoyer les informations les plus pertinentes et de vous contacter sur la base de vos réservations précédentes. A cette fin, nous utilisons différents moyens tels que les e-mails et les newsletters. Nous nous appuyons sur nos intérêts légitimes (intérêts commerciaux) comme base juridique pour cette activité de traitement.

3.2. Quels types de données personnelles collectons-nous ?

- Identification du client
- Nom et prénom ;
- Adresse e-mail ;
- Choix de la langue ;
- Durée et date des visites ;
 - Date du séjour précédent ;
 - Date du séjour à venir, le cas échéant ;
- Intérêts personnels et préférences.
 - Note moyenne de satisfaction donnée dans l'enquête de satisfaction (NPS) ;
 - Capacité du logement lors des séjours précédents ;
 - Présence d'animaux domestiques ;
 - Nom du segment du groupe (couple, amis, famille, école, familles multiples, ...) ;
 - Équipements de l'hébergement ;
 - Région touristique de l'hébergement ;
 - Code postal de la commune.

3.3. Combien de temps conservons-nous vos données personnelles ?

Nous conserverons ces données personnelles pendant un maximum de 12 mois après votre dernier séjour, à moins que vous ne nous informiez plus tôt que vous ne souhaitez plus recevoir de communications marketing directes ciblées et personnalisées.

Dans chaque communication que vous recevez à des fins de marketing direct, vous aurez toujours la possibilité de vous désabonner de ces communications.

Bien entendu, vos autres droits énoncés à l'article 8, qui peuvent être facilement exercés en nous contactant conformément à l'article 10, resteront également garantis.

Art. 4. Avec qui partageons nous vos données personnelles ?

Ardennes-étape communique au propriétaire de la maison louée, son gérant administratif et/ou son gérant accueil, votre nom et prénom, votre adresse, votre numéro de téléphone, et, le cas échéant, votre numéro de GSM, votre adresse mail et vos coordonnées bancaires (pour le remboursement de la caution).

En cas de plainte ou de litige, résultant d'un service offert par l'intermédiaire d'Ardennes-étape, si le traitement le requiert et après vous en avoir informé, certaines données pourront être communiquées à des tiers : à une autorité compétente, à votre représentant, à la partie adverse ou à son représentant.

Si vous avez décidé d'opter pour la souscription d'un contrat d'assurance "annulation" ou "dégâts locatifs", les données suivantes seront communiquées à la compagnie d'assurance :

- IDReservation
- Nom
- Prénom
- Localité

Art. 5. Protection de vos données personnelles ?

Lorsque nous transférons ou recevons vos données sur notre site, nous utilisons toujours des technologies de cryptage qui sont reconnues comme des normes éprouvées. Nous travaillons constamment à mettre en œuvre des mesures physiques, administratives, techniques et organisationnelles afin de protéger vos données personnelles contre tout accès, utilisation ou divulgation illicite.

Art. 6. Conservation de vos données personnelles ?

Vos données personnelles sont conservées uniquement pour la période nécessaire aux fins desquelles nous les avons recueillies compte tenu des obligations légales en ce qui concerne la reddition des comptes.

Dans ce cadre, vos données seront conservées pendant 10 ans après l'achèvement de notre mission. Elles ne seront transmises à aucun tiers autres que ceux précisés ci-dessus et pour les finalités énoncées ci-dessus.

Art. 7. Informations relatives aux mineurs ?

Ardennes-étape ne propose pas de biens à la location aux mineurs d'âge et ne recueille dès lors pas de données personnelles les concernant. S'il est porté à notre connaissance que nous disposons de données personnelles d'une personne âgée de moins de 13 ans, nous supprimerons ces informations dans les meilleurs délais.

Art. 8. Vos droits ?

L'ensemble des données vous concernant sont consultables librement et à n'importe quel moment en vous connectant à votre page personnelle sur le site www.ardennes-etape.com, où vous pouvez les rectifier le cas échéant.

Étant donné que vous fournissez les données, ASTERIA srl ne peut pas être tenu responsable de leur contenu.

Moyennant demande écrite, accompagnée de la justification de votre identité, adressée au responsable du traitement, dont vous trouvez l'adresse ci-dessous, vous pouvez obtenir gratuitement la communication écrite des données à caractère personnel vous concernant ainsi que la suppression ou, le cas échéant, la rectification de celles qui seraient incomplètes ou non pertinentes.

- Asteria srl - Ardennes-étape - Privacy, Avenue Constant Grandprez 29 B-4970 Stavelot Belgique
- privacy@ardennes-etape.com

Si vous ne désirez plus recevoir de la publicité de notre part via courrier, téléphone ou via <https://fr.ardennes-etape.be/contact>.

Dans le cas où nous manquerions à nos devoirs, une réclamation peut être introduite auprès de l'organisme de contrôle de votre pays. Vous trouverez une liste complète des organismes de contrôle européens ici : http://ec.europa.eu/newsroom/article29/document.cfm?action=display&doc_id=50061

Pour la Belgique c'est la Commission de la protection de la vie privée qui est en charge dont voici les coordonnées :

Commission de la protection de la vie privée
Rue de la Presse 35
1000 Bruxelles
Tel. +32 2 274 48 00
e-mail: commission@privacycommission.be
Site web: <http://www.privacycommission.be/>

Art. 9. Que se passe-t-il si nous amendons notre Politique de protection des données personnelles ?

Notre Politique de protection des données peut être amenée à évoluer afin de refléter les changements intervenus quant à la manière dont nous traitons vos données personnelles.

Dans ce cas, nous vous informerons afin que vous puissiez prendre connaissance de notre nouvelle Politique de protection des données avant la réservation d'un nouvel hébergement.

Vous pourrez vérifier la date de la dernière révision au tout début de ce document.

Art. 10. Moyens à votre disposition pour nous contacter ?

A tout moment, si vous désirez obtenir de plus amples informations ou nous faire part d'une remarque ou d'une réclamation, vous pouvez nous envoyer un e-mail (privacy@ardennes-etape.com); nous mettrons tout en œuvre pour revenir vers vous dans les plus brefs délais.

Art. 11. Cookies ?

Notre site web utilise des cookies, petits fichiers temporaires stockés sur votre ordinateur et contenant des informations destinées à être utilisées sur notre site, et sans lesquelles le fonctionnement correct de notre site ne peut avoir lieu. Ils nous permettent également de personnaliser notre offre et notre contenu.

Les Cookies nous permettent de réaliser des publicités ciblées via Facebook, Google, Bing et Criteo à destination des clients et des prospects qui l'ont souhaité.

Vous souhaitez en savoir davantage ?

- www.ardennes-etape.com/cookies
- Politique de confidentialité de Facebook : <https://www.facebook.com/policy.php>
- Politique de confidentialité de Google : <https://policies.google.com/>
- Politique de confidentialité de Bing : <https://privacy.microsoft.com/fr-fr/privacystatement>
- Politique de confidentialité de Criteo : <http://info.criteo.com/privacy/informations>

Art. 12. Partage de mes photos sur les réseaux sociaux Ardennes-étape avec #YESARDENNESETAPE ?

Nous aimons voir vos beaux moments de vacances avec Ardennes-étape sur les médias sociaux et pouvons demander à partager ces photos/vidéos sur nos propres canaux. Le canal sur lequel nous publierons les photos sera principalement le site web d'Ardennes-étape (ardennes-etape.be) mais pourrait également inclure la newsletter d'Ardennes-étape ou nos propres canaux de médias sociaux.

En répondant à notre demande avec le hashtag #yesardennesetape et en nous taguant avec @ardennes_etape, vous :

- donnez à Ardennes-étape, l'autorisation d'utiliser votre photo dans leur marketing et / ou leur publicité, y compris dans la galerie du site web (ardennes-etape.be), les lettres d'information, les médias sociaux, les courriels, autres communications avec les clients et d'autres objectifs de marketing.
- accorder à Ardennes-étape l'autorisation d'utiliser votre photo jusqu'à ce que vous retiriez votre autorisation.

Vous obtiendrez :

- Une publicité gratuite sur nos chaînes et notre site web (www.ardennes-etape.be)
- Un crédit complet pour votre propre photo : votre canal de médias sociaux sera lié et/ou votre nom sera mentionné.
- La possibilité de retirer votre autorisation à tout moment.

En acceptant ces conditions, vous donnez à Ardennes-étape une licence non exclusive, libre de droits et mondiale pour utiliser et partager votre photo à des fins marketing et/ou publicitaires, y compris le droit de reproduire, distribuer, modifier et éditer vos photos. Vous déclarez et garantissez que vous possédez ou contrôlez les droits sur le matériel que vous avez soumis et que vous avez l'autorisation de toute personne apparaissant sur les photos. Si des produits d'autres marques apparaissent sur la photo et que cette marque est mentionnée sur votre photo, nous mentionnerons également cette marque lors du partage de votre photo. Si d'autres marques apparaissent sur votre photo mais ne sont pas mentionnées, nous ne pouvons pas non plus mentionner cette marque. Néanmoins, nous pouvons toujours ajouter une mention ultérieurement, sur demande. La photo restera votre propriété à tout moment et l'autorisation donnée peut être retirée.

Retrait de l'autorisation

Si vous souhaitez retirer votre autorisation, vous pouvez nous envoyer un e-mail à marketing@ardennes-etape.com et nous retirerons votre photo de nos canaux numériques dans les 14 jours. Si nous avons utilisé votre photo dans notre bulletin d'information et/ou notre magazine, il n'est pas possible de retirer la photo, mais nous ne l'utiliserons plus à l'avenir.

Nous nous réjouissons de partager vos belles photos de vos moments avec Ardennes-étape.