



**Alma-Marceau**  
R E S I D E N C E ★ ★ ★ ★

ENGLISH VERSION BELOW

-----

## **QUELLES SONT LES DONNEES PERSONNELLES COLLECTEES ?**

Nous sommes amenés à divers moments à vous demander en votre qualité de client de la Résidence Alma-Marceau, des informations sur vous-même et/ou des membres de votre famille, comme :

- des coordonnées (par exemple nom, prénom, n° de téléphone, e-mail...)
- des informations personnelles (par exemple date de naissance, nationalité...)
- des informations sur vos enfants (par exemple prénom, date de naissance, âge...)
- votre n° de carte de crédit (à des fins de transaction et de réservation)
- vos dates d'arrivée et de départ
- vos préférences et centres d'intérêts (par exemple étage préféré, type de literie...)
- vos questions/commentaires, durant ou suite à un séjour.

La collecte d'informations sur des personnes de moins de 18 ans est limitée à leurs seuls nom, nationalité et date de naissance, qui ne peuvent nous être fournis que par un adulte. Nous vous remercions de vous assurer que vos enfants ne nous transmettent aucune donnée personnelle sans votre autorisation (notamment via Internet). Dans l'hypothèse où une telle transmission aurait lieu, vous pouvez contacter le département Data Privacy (article « [Accès et Modification](#) ») afin que ces informations soient supprimées.

Nous ne collectons volontairement pas d'informations sensibles, telles que concernant les origines raciales ou ethniques, les opinions politiques, croyances religieuses et philosophiques, l'appartenance à un syndicat, les détails de santé ou d'orientation sexuelle.

De plus, en fonction des lois locales applicables, d'autres informations pourraient être considérées comme sensibles, notamment : votre N° de carte de crédit, vos loisirs,

vos activités personnelles et vos hobbies, si vous êtes fumeur ou non.... Nous pouvons être amenés à collecter ces informations afin de satisfaire vos demandes.

Dans ce cas, selon la loi en vigueur en France, votre accord préalable pourra vous être demandé s'agissant de la collecte d'informations sensibles.

## **QUAND VOS DONNEES PERSONNELLES SONT-ELLES COLLECTEES ?**

Les données personnelles peuvent être collectées à différentes occasions, notamment :

1. Activités hôtelières :
  - Réservation d'un appartement
  - Enregistrement et règlement
  - Demandes, réclamations et/ou litiges
2. Participation à des programmes ou animations marketing :
  - Abonnement à des newsletters, afin recevoir des offres et des promotions par e-mail
3. Transmission d'informations en provenance de tiers :
  - Tours opérateurs, agences de voyage, systèmes de réservation par GDS (distributeurs)...
4. Activités Internet :
  - Connexion au site [www.residencealmamarceau.com/fr](http://www.residencealmamarceau.com/fr) (adresse IP, cookies)
  - Formulaire de collecte en ligne (réservation en ligne, page Résidence Alma-Marceau sur les réseaux sociaux, dispositifs de connexion tels que Facebook Login...).

## **QUELLES SONT LES FINALITES ?**

Nous collectons vos données personnelles dans le but de :

1. Remplir nos obligations vis-à-vis de nos clients
2. Gérer la réservation des appartements et des demandes d'hébergement :

- Établissement et conservation des documents légaux en conformité avec les normes comptables
3. Gérer votre séjour à la Résidence Alma-Marceau :
- Suivi de vos consommations (téléphone, pressing, parking...)
  - Gestion des accès aux appartements
  - Gestion interne de liste de clients ayant eu un comportement inapproprié lors de leur séjour au sein de la Résidence Alma-Marceau (agressions et incivilités, non-respect des règles de sécurité, vols, dégradations et vandalisme ou incidents de règlement)
4. Améliorer notre service au sein de la Résidence, notamment :
- Traiter de vos données personnelles dans notre programme marketing client, afin d'effectuer des opérations marketing, de promotion et d'avoir une meilleure compréhension de vos besoins et de vos souhaits
  - Adapter nos produits et services afin de répondre au mieux à vos demandes
  - Personnaliser les offres marchandes et les messages relationnels à votre attention
  - Vous informer des offres spéciales et de tout nouveau service
5. Gérer notre relation avec nos clients avant, pendant et après leur séjour :
- Gestion du programme de fidélisation
  - Qualification de la base de données clients
  - Opérations de segmentation basées sur l'historique de réservation et vos habitudes de voyage des clients en vue de l'envoi de communication ciblées
  - Prévoir et anticiper les comportements futurs
  - Établissement de statistiques et de scores commerciaux, et effectuer du reporting
  - Fournir des données de contexte à l'outil de push d'offres lorsqu'un client visite le site internet ou lorsqu'il effectue une réservation
  - Connaître et gérer les préférences des clients fidélisés ou non
  - Vous adresser les newsletters, promotions et offres touristiques, ou vous contacter par téléphone
  - Gérer les demandes de désabonnements aux newsletters, promotions, offres touristiques et enquêtes de satisfaction
  - Prendre en compte du droit d'opposition
6. Améliorer les services de la Résidence Alma-Marceau, notamment :
- Réalisation d'études et d'analyses des questionnaires et commentaires clients
  - Gestion des réclamations
  - Vous faire bénéficier des avantages de notre programme de fidélisation
7. Sécuriser et améliorer votre utilisation du site web de la Résidence Alma-Marceau, notamment :

- Amélioration de la navigation
  - Mise en œuvre de la sécurité et prévention des fraudes
8. Se conformer aux législations locales (par exemple conservation de documents comptables)

## **CONDITIONS D'ACCÈS PAR DES TIERS A VOS DONNÉES PERSONNELLES**

1. Au sein de la Résidence Alma-Marceau, afin de vous fournir le meilleur service, nous pouvons partager vos données personnelles et donner un accès aux personnels autorisés de nos entités, notamment aux :
  - Personnel hôtelier
  - Personnels de réservation utilisant les outils de réservation
  - Services Informatiques
  - Partenaires commerciaux et services marketing
  - Services médicaux éventuellement
  - Services juridiques éventuellement
2. Autorités locales : nous pouvons aussi être amenés à transmettre vos informations aux autorités locales, si cela est exigé par la loi ou dans le cadre d'une enquête et conformément à la réglementation locale.

## **SECURITE DES DONNEES**

Nellim Sarl pour la Résidence Alma-Marceau prend les mesures techniques et organisationnelles appropriées, conformément aux dispositions légales applicables, pour protéger vos données personnelles contre la destruction illicite ou accidentelle, la perte ou l'altération accidentelle, ou encore la divulgation ou l'accès non autorisé. À cette fin, nous avons mis en place des mesures techniques (telles que des pare-feux) et des mesures organisationnelles (telles qu'un système d'identifiant / de mot de passe, des moyens de protection physique...).

Lorsque vous transmettez des informations concernant votre carte de crédit lors de votre réservation sur le site Web, une technologie de chiffrement SSL (Secure Socket Layer) permet de sécuriser vos transactions.

## **CONSERVATION DES DONNEES**

Nous conservons vos données personnelles uniquement pendant la période nécessaire aux fins exposées dans la présente Charte ou conformément à ce qui est prévu par la loi applicable.

## **ACCES ET MODIFICATION**

Vous avez le droit d'accéder à vos données personnelles collectées par la Résidence Alma-Marceau et de les modifier sous réserve des dispositions légales applicables.

Vous pouvez également exercer votre droit d'opposition en écrivant à l'adresse ci-dessous.

### **RESIDENCE ALMA-MARCEAU**

**Département Protection des Données Personnelles  
(Data Privacy)**

*5, rue Jean Giraudoux  
75116 Paris, France*

*Ou par envoi de courriel à l'adresse e-mail :*

***direction@residencealmamarceau.com***

Dans un souci de confidentialité et de protection de vos données personnelles, nous devons vous identifier afin de répondre à votre requête. Pour cela, il vous sera demandé de joindre à l'appui de votre demande, la copie d'un document officiel d'identité, tel que le permis de conduire ou le passeport.

Si vos données personnelles ne sont pas exactes, complètes ou à jour, merci de communiquer les modifications au département Data Privacy indiqué ci-dessus.

Toutes les demandes seront traitées dans les meilleurs délais et en conformité avec la loi applicable.

## **MISE À JOUR**

Nous pouvons modifier la présente Charte périodiquement. Par conséquent, nous vous invitons à la consulter régulièrement – sur notre site web – notamment lors d'une réservation.

## **QUESTIONS ET CONTACTS**

Pour toutes questions concernant la politique de données personnelles au sein de la Résidence Alma-Marceau, merci de prendre contact avec la Direction :

***direction@residencealmamarceau.com***

## English Version



### WHAT PERSONAL DATA IS COLLECTED?

At various times, we will be obliged to ask you, as Résidence Alma-Marceau customer, for information about you and/or members of your family, such as:

- Contact details (for example, last name, first name, telephone number, email)
- Personal information (for example, date of birth, nationality)
- Information relating to your children (for example, first name, date of birth, age)
- Your credit card number (for transaction and reservation purposes)
- Your arrival and departure dates
- Your preferences and interests (for example, preferred floor, type of bedding ....)
- Your questions/comments, during or following a stay.

The information collected in relation to persons under 18 years of age is limited to their name, nationality and date of birth, which can only be supplied to us by an adult. We would be grateful if you could ensure that your children do not send us any personal data without your consent (particularly via the Internet). If such data is sent, you can contact the Data Privacy department ("[Access and modification](#)" clause) to arrange for this information to be deleted.

We do not deliberately collect sensitive information, such as information concerning race, ethnicity, political opinions, religious and philosophical beliefs, union membership, or details of health or sexual orientation.

Moreover, depending on applicable French law, other information could be considered sensitive, such as your credit card number, your leisure activities, personal activities and hobbies, and whether or not you are a smoker. We may be obliged to collect such information in order to meet your requirements or provide you with an appropriate service.

In this case, depending on the French law, your prior consent may be required with regard to the collection of sensitive information.

### WHEN IS YOUR PERSONAL DATA COLLECTED?

Personal data may be collected on a variety of occasions, including:

- Booking an apartment
- Checking-in and paying
- Requests, complaints and/or disputes.
- Participation in customer surveys (for example, the Guest Satisfaction Survey)
- Online games or competitions
- Subscription to newsletters, in order to receive offers and promotions via email.
- Tour operators, travel agencies, GDS reservation systems, and others
- Connection to our websites [www.residencealmamarceau.com/fr](http://www.residencealmamarceau.com/fr) (IP address, cookies)
- Online forms (online reservation, questionnaires, network login devices such as Facebook login etc.).

### **FOR WHAT PURPOSES?**

We collect your personal data for the purposes of:

1. Meeting our obligations to our customers.
2. Managing the reservation of apartments and accommodation requests:
  - Creation and storage of legal documents in compliance with accounting standards.
3. Managing your stay at the Résidence Alma-Marceau:
  - Monitoring your use of services (telephone, etc.)
  - Managing access to apartments
  - Internal management of lists of customers having behaved inappropriately during their stay at the hotel (aggressive and anti-social behavior, non-compliance with safety regulations, theft, damage and vandalism, or payment incidents).
4. Improving our Résidence service, especially:
  - Processing your personal data in our customer marketing program in order to carry out marketing operations, gain a better understanding of your requirements and wishes
  - Adapting our products and services to better meet your requirements
  - Customizing commercial offers and the promotional messages we send to you
  - Informing you of special offers and any new services .
5. Managing our relationship with customers before, during and after your stay:
  - Managing the loyalty program
  - Providing details for the customer database

- Segmentation operations based on reservation history and customer travel preferences with a view to sending targeted communications
- Predicting and anticipating future behaviors
- Developing statistics and commercial scores, and carrying out reporting
- Knowing and managing the preferences of new or repeat customers
- Sending you newsletters, promotions
- Managing requests to unsubscribe from newsletters, promotions, tourist offers and satisfaction surveys
- Taking into account the right to object
- Carrying out surveys and analyses of questionnaires and customer comments
- Managing claims/complaints
- Offering you the benefits of our loyalty program.
- Improving navigation on our website [www.residencealmamarceau.com/fr](http://www.residencealmamarceau.com/fr)
- Implementing security and fraud prevention.
- 

### **CONDITIONS OF THIRD-PARTY ACCESS TO YOUR PERSONAL DATA**

a. Within the Résidence Alma-Marceau, in order to offer you the best service, we can share your personal data and give access to authorized personnel from the Résidence, including:

- Hotel staff
- Reservation staff using Résidence Alma-Marceau reservation tools
- IT departments
- Medical services if applicable
- Legal services if applicable

b. Local authorities: We may also be obliged to send your information to local authorities if this is required by law or as part of an inquiry and in accordance with local regulations.

### **DATA SECURITY**

Résidence Alma-Marceau takes appropriate technical and organizational measures, in accordance with applicable legal provisions, to protect your personal data against illicit or accidental destruction, accidental alteration or loss, and unauthorized access or disclosure. To this end, we have taken technical measures (such as firewalls) and organizational measures (such as a user ID/password system, means of physical protection etc.).

When you submit credit card data when making a reservation, SSL (Secure Socket Layer) encryption technology is used to guarantee a secure transaction.

## **STORAGE OF DATA**

We retain your personal data only for the period necessary for the purposes set out in this Charter or in accordance with the provisions of applicable law.

## **ACCESS AND MODIFICATION**

You have the right to access your personal data collected by Résidence Alma-Marceau and to modify it subject to applicable legal provisions.

You may also exercise your right to object by writing to the address below.:

***RESIDENCE ALMA-MARCEAU***

***Département Protection des Données Personnelles***

***(Data Privacy)***

***5 rue Jean Giraudoux***

***75116 Paris, France***

*Or by email*

***[direction@residencealmamarceau.com](mailto:direction@residencealmamarceau.com)***

For the purposes of confidentiality and personal data protection, we will need to identify you in order to respond to your request. You will be asked to include a copy of an official piece of identification, such as a driver's license or passport, along with your request.

If your personal data is inaccurate, incomplete or not up to date, please send the appropriate amendments to the Data Privacy department as indicated above.

All requests will receive a response as swiftly as possible and in accordance with applicable law.

## **UPDATES**

We may modify this Charter from time to time. Consequently, we recommend that you consult it regularly, particularly when making a reservation.(to be consult on our website )

## **QUESTIONS AND CONTACTS**

For any questions concerning the Résidence Alma-Marceau personal data protection policy, please contact the Direction

***[direction@residencealmamarceau.com](mailto:direction@residencealmamarceau.com)***



