

Déclaration de confidentialité du Relais de la Sarvaz SA
Dernière mise à jour: août 2023

Table des matières

A.	Traitements des données en rapport avec notre site Internet	2
a.	Général	4
b.	Google Analytics	5
B.	Traitement des données en rapport avec votre séjour	5
1.	Traitement des données pour répondre aux obligations légales d'informer... ..	5
C.	Traitement des données en relation avec notre système de gestion de la relation client	6
1.	Saisie de prestations fournies	6
2.	Utilisation du Wi-Fi.....	6
3.	Vidéosurveillance	7
4.	Droits des personnes concernées.....	7
C.	Stockage et échange de données avec des tiers	7
1.	Plateformes de réservations.....	7
2.	Stockage centralisé et mise en relation des données	8
3.	Durée de conservation	8
4.	Transmissions des données à des tiers.....	8
5.	Transmission de données à caractère personnel vers l'étranger	9
6.	Droit à l'information, à la rectification, à l'effacement et à la limitation du traitement ; droit à la portabilité des données	9
7.	Sécurité des données	10
8.	Note sur les transmissions de données vers les États-Unis.....	10
9.	Droit d'adresser une plainte à une autorité de contrôle chargée de la surveillance de la protection des données	11

Déclaration de confidentialité du Relais de la Sarvaz SA

Veillez lire attentivement les conditions suivantes. Les personnes qui utilisent nos services et produits ou qui visitent notre site Internet déclarent accepter les conditions suivantes.

Nous attachons beaucoup d'importance à votre confiance, c'est pourquoi nous prenons la protection des données très au sérieux et veillons à une sécurité adaptée. Nous respectons bien évidemment les dispositions légales de la loi fédérale sur la protection des données (LPD), de l'ordonnance relative à la loi fédérale sur la protection des données (OLPD), de la loi fédérale sur les télécommunications (LTC) et d'autres dispositions relatives à la protection des données issues de la législation suisse ou de l'UE éventuellement applicables, en particulier le règlement général sur la protection des données (RGPD).

Monsieur Philippe Michellod dirige l'hôtel, le camping ainsi que le restaurant du Relais de la Sarvaz SA à Saillon et est l'exploitant du site Internet www.sarvaz.ch et ainsi responsable de la collecte, du traitement et de l'utilisation de vos données personnelles ainsi que de la conformité du traitement de données avec la législation applicable en matière de protection des données.

Pour que vous sachiez quelles données à caractère personnel vous concernant nous collectons et à quelles fins nous utilisons celles-ci, nous vous prions de lire attentivement les informations ci-dessous.

A. Traitements des données en rapport avec notre site Internet

1. Consultation de notre site Internet

Nous vous informons que lorsque vous vous visitez notre site, notre serveur n'enregistre aucunes données techniques.

2. Réservation camping ou hôtel sur le site, par correspondance ou par téléphone

Si vous effectuez des réservations pour le camping ou l'hôtel via notre site, par voie de correspondance (email ou courrier) ou par téléphone, nous nécessitons les données suivantes pour l'exécution du contrat :

- titre
- prénom et nom
- adresse, code postal, ville et pays
- date de naissance
- numéro de téléphone mobile
- adresse email

Nous utilisons ces données, ainsi que d'autres informations facultatives que vous fournissez (par ex. heure d'arrivée prévue, préférences, remarques), uniquement pour l'exécution du contrat, sauf disposition contraire dans cette politique de confidentialité ou si vous y avez consenti de façon distincte. Nous traiterons ces données notamment afin de saisir votre réservation conformément à votre demande, de fournir les prestations réservées, de vous contacter en cas d'incertitudes ou de problèmes, et de garantir que le paiement soit correctement effectué.

Ces données, ainsi que d'autres informations facultatives (par ex. nom de l'entreprise), sont collectées dans le but de vous fournir un accès direct et protégé par mot de passe à vos données de base enregistrées dans notre système. Vous pouvez y consulter vos réservations précédentes et actuelles ou encore gérer ou modifier vos données personnelles.

Votre consentement selon l'art. 6 al. 1 let. a RGPD constitue le fondement juridique du traitement des données dans ce but.

3. Réservation restaurant sur le site, par correspondance ou par téléphone

Si vous effectuez des réservations d'une table dans notre restaurant via le site de Foratable de Lunchgate AG, par voie de correspondance (email ou courrier) ou par téléphone, nous nécessitons les données suivantes pour l'exécution du contrat :

- prénom et nom
- numéro de téléphone
- adresse email

Nous utilisons ces données, ainsi que d'autres informations facultatives que vous fournissez (par ex. heure d'arrivée prévue, préférences, remarques), uniquement pour l'exécution du contrat, sauf disposition contraire dans cette politique de confidentialité ou si vous y avez consenti de façon distincte. Nous traiterons ces données notamment afin de saisir votre réservation conformément à votre demande, de fournir les prestations réservées, de vous contacter en cas d'incertitudes ou de problèmes, et de garantir que le paiement soit correctement effectué.

L'exécution d'un contrat selon l'art. 6 al. 1 let. b RGPD constitue le fondement juridique du traitement des données dans ce but.

4. Cookies

Les cookies permettent sous de nombreux aspects de rendre votre visite sur notre site plus simple, plus agréable et plus utile. Les cookies sont des fichiers contenant des informations que votre navigateur web enregistre automatiquement sur le disque dur de votre ordinateur lorsque vous visitez notre site.

Nous utilisons par exemple des cookies pour stocker temporairement vos prestations sélectionnées et informations saisies lorsque vous remplissez un formulaire sur notre site afin que n'ayez plus à les saisir une deuxième fois lorsque vous consultez une sous-page. Par ailleurs, les cookies peuvent aussi être utilisés pour vous identifier en tant qu'utilisateur inscrit suite à votre inscription sur notre site. Cela vous évite donc de devoir vous reconnecter lorsque vous visitez une autre sous-page.

La plupart des navigateurs web acceptent automatiquement les cookies. Vous pouvez toutefois configurer votre navigateur pour qu'il ne stocke aucun cookie sur votre ordinateur ou qu'un message apparaisse à chaque fois vous recevez un nouveau cookie. Vous trouverez sur les pages suivantes des explications sur la configuration du traitement des cookies pour les navigateurs les plus couramment utilisés:

- [Microsoft Windows Internet Explorer](#)
- [Microsoft Windows Internet Explorer Mobile](#)
- [Mozilla Firefox](#)
- [Google Chrome pour bureau](#)
- [Google Chrome pour mobile](#)
- [Apple Safari pour bureau](#)
- [Apple Safari pour mobile](#)

La désactivation des cookies peut vous empêcher d'utiliser toutes les fonctionnalités de notre site.

5. Outils de suivi

a. Général

En vue de la présentation adaptée et de l'optimisation continue de notre site Internet, nous utilisons le service d'analyse d'audience de Google Analytics. Ainsi, nous créons des profils d'utilisation pseudonymisés et utilisons des petits fichiers textes stockés sur votre ordinateur (« cookies »). Les informations générées par le cookie concernant votre utilisation de ce site sont transmises aux serveurs des fournisseurs de ces services, puis stockées et traitées pour nous. En plus des données indiquées au ch. 1 ci-dessous, nous recevons le cas échéant les informations suivantes :

- parcours de navigation empruntée par un visiteur sur le site,
- durée de la visite sur le site ou sur la page,
- la page depuis laquelle le visiteur quitte le site,
- le pays, la région ou la ville depuis lequel/laquelle a lieu un accès,
- dispositif (type, version, profondeur de couleur, résolution, largeur et hauteur de la fenêtre de navigation) et récurrent ou nouveau visiteur.

Les informations sont utilisées afin d'analyser l'utilisation du site Internet, de rassembler des rapports sur les activités du site et d'apporter d'autres prestations en lien avec l'utilisation du site et l'utilisation d'Internet à des fins d'étude de marché et de présentation adaptée de ce site. Ces informations peuvent aussi être transmises à des tiers dans la mesure où ceci est prescrit par la loi ou dans la mesure où des tiers sont mandatés pour traiter ces données.

b. Google Analytics

Le fournisseur de Google Analytics est Google Inc., une société de la holding Alphabet Inc., dont le siège est aux États-Unis. Avant la transmission des données au fournisseur, l'adresse IP est abrégée via l'activation de l'anonymisation IP (« anonymizeIP ») sur ce site Internet au sein des États membres de l'Union européenne ou dans d'autres États signataires de l'Accord sur l'Espace économique européen. Google ne regroupe pas avec d'autres données l'adresse IP anonymisée transmise par votre navigateur dans le cadre de Google Analytics. Exceptionnellement, l'adresse IP complète est transmise à un serveur de Google aux États-Unis avant d'y être abrégée. Dans ce cas, nous nous assurons via des garanties contractuelles que Google Inc. respecte un niveau suffisant de protection des données. D'après Google Inc., l'adresse IP ne sera en aucun cas associée à d'autres données concernant l'utilisateur.

Vous trouverez des informations supplémentaires sur le service d'analyse d'audience utilisé sur le site Internet de Google Analytics. Pour savoir comment empêcher le traitement de vos données par le service d'analyse d'audience, veuillez consulter l'adresse suivante <http://tools.google.com/dlpage/gaoptout?hl=fr>.

B. Traitement des données en rapport avec votre séjour

1. Traitement des données pour répondre aux obligations légales d'informer

Lors de votre arrivée à notre hôtel, nous avons besoin des renseignements suivants vous concernant ainsi que concernant les personnes qui vous accompagnent :

- prénom et nom
- adresse postale et canton
- date et de naissance
- nationalité
- pièce d'identité officielle et numéro
- jour d'arrivée et de départ
- numéro de chambre

Nous collectons ces renseignements pour répondre aux obligations légales d'informer découlant en particulier de la législation policière et en matière d'hôtellerie. Dans la mesure où nous y sommes obligés selon les dispositions applicables, nous transmettons ces informations à l'autorité de police compétente.

Nous possédons un intérêt légitime en vertu de l'art. 6 al. 1 let. f RGPD à remplir les dispositions légales.

C. Traitement des données en relation avec notre système de gestion de la relation client

Les données personnelles mentionnées dans les paragraphes précédents sont stockées de manière centralisée dans notre système. Les données contenues dans celui-ci sont traitées à des fins de gestion de la relation client et de leur séjour et non à des fins publicitaires. Nous traitons vos données dans le système CRM notamment pour remplir nos obligations contractuelles envers vous. Notre intérêt légitime réside dans l'exécution de ces obligations.

1. Saisie de prestations fournies

Dans la mesure où vous percevez de prestations supplémentaires dans le cadre de votre séjour (ex : utilisation de notre offre de télévision payante), nous saisissons à des fins de facturation l'objet de la prestation ainsi que la date à laquelle vous l'avez perçu. Le traitement de ces données est nécessaire pour l'exécution de votre contrat avec nous en vertu de l'art. 6 al. 1 let. b RGPD.

2. Utilisation du Wi-Fi

- 10.1 Lorsque vous utilisez notre réseau Wi-Fi, certaines informations techniques peuvent être collectées automatiquement, telles que votre adresse IP, la durée de votre session, les sites web visités et les fichiers téléchargés. Ces informations sont collectées dans le but d'assurer le bon fonctionnement du réseau et de prévenir toute utilisation abusive.
- 10.2 Nous ne collectons pas de données personnelles identifiables, telles que votre nom ou votre adresse e-mail, lors de l'utilisation de notre réseau Wi-Fi.
- 10.3 Nous utilisons les informations collectées lors de l'utilisation du Wi-Fi uniquement à des fins de gestion technique du réseau, de sécurité, d'amélioration de nos services et de respect des obligations légales.
- 10.4 Nous ne partageons pas vos informations Wi-Fi avec des tiers, sauf si cela est nécessaire pour assurer le bon fonctionnement du réseau, pour répondre à des obligations légales ou si vous avez donné votre consentement préalable.

3. Vidéosurveillance

- 11.1 Dans certaines zones de notre établissement (camping), nous utilisons un système de caméra. Celles-ci ont un but seulement informatif (météo) et ne filme que le paysage. Aucun visage n'est reconnaissable.
- 11.2 Les vidéos ne sont pas enregistrées.
- 11.3 Les enregistrements vidéo ne sont pas utilisés à des fins de surveillance individuelle.

4. Droits des personnes concernées

Conformément aux dispositions de la législation sur la protection des données, vous avez le droit d'accéder à vos données personnelles collectées dans le cadre de l'utilisation du Wi-Fi et de la vidéosurveillance, de demander leur rectification ou leur suppression, et de vous opposer à leur traitement. Veuillez nous contacter à info@sarvaz.ch pour exercer vos droits.

C. Stockage et échange de données avec des tiers

1. Plateformes de réservations

Si vous procédez à des réservations via une plateforme tierce (par exemple sur Booking.com), l'opérateur de la plateforme en question nous envoie différentes informations à caractère personnel. En principe, il s'agit des données indiquées au ch. 5 de cette politique de confidentialité. Par ailleurs, des demandes concernant votre réservation nous sont éventuellement transmises. Nous traitons notamment ces données pour saisir votre réservation conformément à votre demande et fournir les prestations réservées. L'exécution d'un contrat selon l'art. 6 al. 1 let. b RGPD constitue le fondement juridique du traitement des données dans ce but.

Enfin, les opérateurs des plateformes nous informent potentiellement de litiges en lien avec une réservation. Ils nous transmettent alors également des données concernant le processus de réservation, pour lequel une copie de la confirmation de réservation peut servir de justificatif à la clôture effective de celle-ci. Nous traitons ces données pour la protection et le respect de nos droits. Pour ces traitements nous nous fondons sur notre intérêt légitime en vertu de l'art. 6 al. 1 let. f RGPD.

Veuillez également prendre connaissance des politiques de confidentialité des fournisseurs respectifs.

2. Stockage centralisé et mise en relation des données

Nous enregistrons les données indiquées aux ch. 2-5 et 8-10 dans un système de traitement de données électronique centralisé. Les données vous concernant sont alors systématiquement saisies et regroupées en vue du traitement de vos réservations et de l'exécution des prestations contractuelles. Pour ce faire, nous utilisons un logiciel de la société [nom de la société, adresse, pays]. Le traitement de ces données par le logiciel se fonde sur notre intérêt légitime en vertu de l'art. 6 al. 1 let. f RGPD à une gestion des données des clients à la fois favorable aux clients et efficace.

3. Durée de conservation

Nous ne stockons des données à caractère personnel aussi longtemps que cela est nécessaire à l'utilisation des services de suivi susmentionnés ainsi qu'aux traitements ultérieurs fondés sur notre intérêt légitime. Nous conservons les données contractuelles pour une durée plus longue dès lors que cela est prescrit par des obligations légales de conservation. Les obligations de conserver qui nous obligent à conserver des données découlent des dispositions relatives au droit d'aviser les autorités, à la comptabilité financière et du droit fiscal. Conformément à ces dispositions, la communication commerciale, les contrats conclus et les pièces comptables doivent être conservés jusqu'à 10 ans. Dans la mesure où nous n'avons plus besoin de ces données pour l'exécution des prestations, celles-ci seront bloquées. Cela signifie que ces données ne pourront être utilisées plus qu'à des fins de comptabilité et à des fins fiscales.

4. Transmissions des données à des tiers

Nous transmettons uniquement vos données à caractère personnel si vous y avez expressément consenti, si nous sommes soumis à une obligation légale de le faire ou si cela est nécessaire pour faire valoir nos droits, notamment à faire valoir nos droits issus de la relation contractuelle. Par ailleurs, nous transmettons vos données à des tiers dans la mesure où cela est nécessaire pour l'utilisation du site Internet et l'exécution du contrat (y-compris en dehors du site Internet), notamment pour le traitement de vos réservations.

Notre hébergeur web Infomaniak, Rue Eugène-Marziano 25, 1227 Genève, est un prestataire auquel nous transmettons les données à caractère personnel collectées via le site Internet, ou qui a accès ou peut avoir accès à celles-ci. Le site Internet est hébergé sur des serveurs en Suisse. La transmission des données a pour but de fournir et de maintenir les fonctionnalités de notre site. Ce traitement repose sur notre intérêt légitime en vertu de l'art. 6 al. 1 let. f RGPD.

Enfin, nous transmettons à l'émetteur et à l'acquéreur de votre carte de crédit les informations relatives à celle-ci lors du paiement par carte de crédit sur notre site. Si

vous choisissez de payer par carte de crédit, vous devez saisir toutes les informations nécessaires. L'exécution d'un contrat selon l'art. 6 al. 1 let. b RGPD constitue le fondement juridique de la transmission des données. Concernant le traitement des informations relatives à votre carte de crédit par ces tiers, veuillez lire également les conditions générales ainsi que la politique de confidentialité de votre émetteur de carte de crédit.

Veillez par ailleurs prendre connaissance des indications aux ch. 7-8 et 10-11 concernant la transmission de données à des tiers.

5. Transmission de données à caractère personnel vers l'étranger

Nous sommes également en droit de transmettre vos données personnelles à des entreprises tierces (prestataires de services mandatés) à l'étranger pour les traitements de données précisés dans cette politique de confidentialité. Ces entreprises sont soumises au même niveau de protection des données que nous. Si le niveau de protection des données dans un pays donné ne correspond pas au niveau suisse ou européen, nous veillons par voie contractuelle à ce que la protection de vos données à caractère personnel corresponde à celle de la Suisse ou de l'UE.

6. Droit à l'information, à la rectification, à l'effacement et à la limitation du traitement ; droit à la portabilité des données

Droit à l'information: Vous avez le droit de demander à tout moment l'accès gratuit à vos données personnelles stockées par nous si nous en assurons le traitement. Cela vous donne la possibilité de vérifier quelles données personnelles nous traitons à votre sujet et de confirmer que nous les utilisons conformément aux réglementations applicables en matière de protection des données.

Droit de rectification: Vous avez le droit de faire rectifier des données personnelles inexactes ou incomplètes et d'être informé de la rectification. Dans ce cas, nous informerons les destinataires des données concernés des rectifications effectuées, sauf si cela est impossible ou implique un effort disproportionné.

Droit à l'effacement: Vous avez le droit de faire effacer vos données personnelles dans certaines circonstances. Dans des cas particuliers, par exemple dans le cas des exigences légales de conservation, le droit à l'effacement peut être écarté. Dans ce cas, si les conditions sont réunies, les données peuvent être bloquées au lieu d'être supprimées.

Droit à la limitation du traitement: Vous avez le droit de demander la limitation du traitement de vos données personnelles.

Droit à la portabilité des données: Vous avez le droit de recevoir de notre part les données personnelles que vous nous avez communiquées, gratuitement et dans un format lisible.

Droit d'opposition: Vous pouvez à tout moment vous opposer au traitement des données, en particulier dans le cadre du marketing direct (p. ex., e-mails publicitaires).

Droit de rétractation: En principe, vous avez le droit de retirer votre consentement à tout moment. Cependant, les activités de traitement basées sur un consentement passé ne deviendront pas illégales à la suite de votre retrait.

Droit d'appel: Vous avez le droit de déposer une plainte auprès d'une autorité de surveillance compétente, par exemple contre la manière dont vos données personnelles sont traitées.

Pour exercer ces droits, veuillez nous envoyer un email à l'adresse suivante:
info@sarvaz.ch

7. Sécurité des données

Nous utilisons des mesures de sécurité techniques et organisationnelles appropriées afin de protéger les données personnelles vous concernant que nous enregistrons contre toute manipulation, perte partielle ou totale et contre tout accès non autorisé de tiers. Nos mesures de sécurité sont constamment améliorées en fonction des progrès technologiques.

Vous devez toujours garder vos données d'accès confidentielles et fermer la fenêtre du navigateur lorsque vous avez terminé votre communication avec nous, en particulier si vous n'êtes pas la seule personne à utiliser l'ordinateur.

Nous prenons également très au sérieux la protection des données au sein de notre entreprise. Nos collaborateurs et les entreprises prestataires que nous mandatons sont soumis au secret et au respect des dispositions légales en matière de protection des données.

8. Note sur les transmissions de données vers les États-Unis

Par souci d'exhaustivité, nous informons les utilisateurs dont le domicile ou le siège se trouve en Suisse que les États-Unis sont soumis à des mesures de surveillance de la part des autorités américaines. Celles-ci permettent en général l'enregistrement de toutes les données à caractère personnel des personnes dont les données ont été transmises de la Suisse vers les États-Unis. Cela s'effectue sans différenciation, limitation ou exception fondée sur le but poursuivi et sans critère objectif permettant de limiter l'accès des autorités américaines aux données et leur utilisation ultérieure à des fins très précises et strictement limitées susceptibles de justifier l'atteinte que supposent l'accès à ces données ainsi que leur utilisation. Par ailleurs, nous vous informons qu'aux États-Unis, il n'existe pour les personnes concernées en provenance de Suisse aucune voie de recours vous permettant d'avoir accès aux données vous concernant et d'obtenir leur rectification ou effacement, ni de protection juridictionnelle efficace

contre des droits d'accès généraux des autorités américaines. Nous attirons explicitement l'attention de la personne concernée sur cette situation juridique et factuelle afin qu'elle puisse prendre une décision informée sur le consentement relatif à l'utilisation de ses données.

Nous informons les utilisateurs domiciliés dans un État membre de l'UE que selon l'UE, les États-Unis – notamment en raison des sujets évoqués dans cette partie – ne disposent pas d'un niveau de protection des données suffisant. Dans la mesure où nous avons expliqué dans cette politique de confidentialité que certains destinataires de données (ex : Google) ont leur siège aux États-Unis, nous nous assurerons soit par le biais de dispositions contractuelles avec ces entreprises, soit à travers de leur certification selon le bouclier de protection des données UE-États-Unis ou Suisse-États-Unis, que vos données bénéficient d'un niveau de protection raisonnable auprès de nos partenaires.

9. Droit d'adresser une plainte à une autorité de contrôle chargée de la surveillance de la protection des données

Vous êtes en droit de déposer une plainte auprès d'une autorité chargée de la surveillance de la protection des données.