

Finalité/activité	Base légale pour le traitement, y compris intérêt légitime poursuivi	Durée de conservation
Remplir nos obligations vis-à-vis de nos clients.	Traitement nécessaire à l'exécution d'un contrat auquel vous êtes partie.	10 ans à compter de la réservation, conformément à nos obligations légales.
Gérer la réservation des chambres et des demandes d'hébergement, en particulier établir et conserver les documents légaux en conformité avec les normes comptables.	Traitement nécessaire pour se conformer à une obligation légale. Traitement nécessaire pour la poursuite de notre intérêt légitime consistant à gérer nos activités et à vous fournir les produits et services demandés.	6 mois pour les fiches de police obligatoires pour tout ressortissant étranger
Gérer votre séjour à l'hôtel : <ul style="list-style-type: none"> • Gestion des accès aux chambres • Suivi de vos consommations (téléphone, bar, etc.) • Connaître et gérer les préférences et exigences de nos clients 	Traitement nécessaire à l'exécution d'un contrat auquel vous êtes partie. Traitement nécessaire pour la poursuite de notre intérêt légitime consistant à gérer nos activités et à vous fournir les produits et services demandés.	Pour la durée de votre séjour.
Gérer notre relation avec nos clients avant, pendant et après votre séjour : <ul style="list-style-type: none"> • Qualification de la base de données clients • Opérations de segmentation basées sur l'historique de réservation et vos habitudes de voyage en vue de l'envoi de communications ciblées, conformément aux obligations issues de la directive européenne ePrivacy (2002/58/CE telle que modifiée en 2009) • Prévission et anticipation des comportements futurs des clients • Établissement de statistiques et de scores commerciaux et actions de reporting • Fournir des données de contexte aux outils marketing. Cela se produit lorsqu'un client visite un site internet du Groupe ou lorsqu'il effectue une réservation • Connaître et gérer les préférences des clients • Vous adresser les newsletters, promotions et offres touristiques, hôtelières ou de services ou les offres des partenaires ou vous contacter par téléphone, conformément aux obligations issues de la directive européenne ePrivacy (2002/58/CE telle que modifiée en 2009). 	Traitement nécessaire à l'exécution d'un contrat auquel vous êtes partie Traitement nécessaire pour la poursuite de notre intérêt légitime consistant à promouvoir et à améliorer nos services. Traitement basé sur votre consentement pour la réalisation des actions de marketing direct.	3 ans à compter de la date à laquelle vous avez été actif auprès de nous, de quelque manière que ce soit, pour la dernière fois Ou retrait de votre consentement

Finalité/activité	Base légale pour le traitement, y compris intérêt légitime poursuivi	Durée de conservation
<p>Améliorer notre service hôtelier, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personnaliser votre accueil à l'hôtel, améliorer la qualité de service et l'expérience client • Traiter vos données personnelles dans notre programme marketing client, afin d'effectuer des opérations marketing, de promotion de marques 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 créé par Les Maisons d'Arles. 	<p>Traitement nécessaire pour la poursuite de notre intérêt légitime consistant à promouvoir nos services, réaliser des actions de marketing direct (compte tenu de votre relation commerciale avec l'une des entités du Groupe) et améliorer nos services.</p>	<p>3 ans à compter de la date à laquelle vous avez été actif auprès de nous, de quelque manière que ce soit, pour la dernière fois</p> <p>Ou retrait de votre consentement</p>
<p>Procéder à des recoupements, analyses et combinaisons via un tiers de confiance de vos données collectées à l'occasion de la réservation ou de votre séjour, afin de déterminer vos centres d'intérêts, votre profil client et nous permettre de vous adresser des offres personnalisées.</p>	<p>Traitement nécessaire pour la poursuite de notre intérêt légitime consistant à promouvoir nos services, réaliser des actions de marketing direct (compte tenu de votre relation commerciale avec l'une des entités du Groupe) et améliorer nos services.</p>	<p>3 ans à compter de la date à laquelle vous avez été actif auprès de nous, de quelque manière que ce soit, pour la dernière fois</p> <p>Ou retrait de votre consentement</p>
<p>Améliorer les services notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réalisation d'études et d'analyses des questionnaires et commentaires clients • Gestion des réclamations 	<p>Traitement nécessaire pour la poursuite de notre intérêt légitime consistant à promouvoir nos services, réaliser des actions de marketing direct (compte tenu de votre relation commerciale avec l'une des entités du Groupe) et améliorer nos services.</p>	<p>3 ans à compter de la date à laquelle vous avez été actif auprès de nous, de quelque manière que ce soit, pour la dernière fois</p> <p>Ou retrait de votre consentement</p> <p>6 ans à compter de la date de clôture de votre dossier dans le cadre d'une plainte ou d'une réclamation.</p>

Finalité/activité	Base légale pour le traitement, y compris intérêt légitime poursuivi	Durée de conservation
<p>Sécuriser et améliorer votre utilisation des sites web :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Amélioration de la navigation • Assistance et maintenance • Mise en œuvre de mesures de sécurité et de prévention des fraudes. 	<p>Traitement nécessaire pour la poursuite de notre intérêt légitime consistant à gérer nos activités, à réaliser des prestations informatiques, d'administration et de sécurité des réseaux afin de prévenir la fraude.</p>	<p>13 mois à compter de la collecte des informations.</p>
<p>Gestion interne de liste de clients ayant eu un comportement inapproprié lors de leur séjour à l'hôtel (agressions et incivilités, non-respect du contrat hôtelier, non-respect des règles de sécurité, vols, dégradations et vandalisme ou incidents de règlement).</p>		<p>Jusqu'à 10 ans à compter de l'enregistrement d'un événement.</p>
<p>Sécuriser les opérations de paiement en déterminant le niveau de risque de fraude associé à chaque transaction.</p> <p>A cette occasion, Les Maisons d'Arles peuvent recourir aux prestations fournies par le prestataire du Groupe en matière de prévention des risques pour affiner leur analyse.</p> <p>En fonction des résultats des analyses menées, le Groupe pourra prendre des mesures de sécurité, en particulier demander au client l'utilisation d'un autre canal de réservation ou d'un autre mode de paiement. Ces mesures auront pour effet de suspendre l'exécution de la réservation ou, si le résultat de l'analyse ne garantit pas la sécurité de la commande, de l'annuler. L'utilisation frauduleuse d'un moyen de paiement générant un défaut de paiement pourra entraîner l'inscription du client dans le fichier des incidents du Groupe, ce qui peut conduire le Groupe à bloquer des paiements futurs ou à effectuer des contrôles supplémentaires.</p>	<p>Traitement nécessaire pour la poursuite de notre intérêt légitime consistant à gérer nos activités et à prévenir le risque de fraude.</p>	<p>90 jours aux fins d'analyses et de contrôles, puis 2 ans dans une base de données distincte à des fins d'amélioration du fonctionnement du système.</p> <p>En cas d'inscription dans le fichier des incidents, 2 ans à compter de l'enregistrement ou jusqu'à régularisation de la situation si celle-ci intervient avant.</p>
<p>Sécuriser les biens et les personnes et lutter contre les impayés.</p> <p>Dans ce cadre, certains hôtels disposent d'une fonctionnalité leur permettant d'inscrire dans la catégorie des clients dits « inopérants » tout client ayant un comportement inapproprié correspondant aux catégories suivantes : agressions et incivilités, non-respect du contrat hôtelier, non-respect des règles de sécurité, vols, dégradations et vandalisme ou incidents de règlement.</p> <p>Le statut d'« inopérant » peut conduire l'hôtel à l'origine de cette inscription à adresser un refus de réservation au client lorsqu'il se présentera à nouveau dans ce même hôtel.</p>	<p>Traitement nécessaire pour la poursuite de notre intérêt légitime consistant à gérer nos activités, à sécuriser les biens et les personnes et à lutter contre les impayés.</p>	<p>10 ans à compter de l'inscription</p>

Finalité/activité	Base légale pour le traitement, y compris intérêt légitime poursuivi	Durée de conservation
<p>Utiliser les services nécessaires pour rechercher l'identité des personnes présentes dans les hôtels du Groupe en cas d'événements graves impactant l'établissement concerné (catastrophes naturelles, attentats, etc.).</p>	<p>Traitement nécessaire pour la protection des intérêts vitaux des clients.</p>	<p>Pour la durée de l'événement</p>
<p>Se conformer à toute législation applicable (par exemple conservation des documents comptables), y compris :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestion des demandes de désabonnements aux newsletters, promotions, offres touristiques et enquêtes de satisfaction • Gestion des demandes des personnes concernées en matière de protection de leurs données personnelles 	<p>Traitement nécessaire pour le respect d'une obligation légale.</p>	<p>Pour la durée fixée dans la législation locale applicable.</p>
<p>Vidéoprotection</p>	<p>Intérêt légitime des établissements pour la protection des biens et des personnes</p>	<p>1 mois</p> <p>Les images peuvent être transmises sur leur demande aux services de police et de justice</p>