



CHARTRE
PROTECTION ET VALORISATION DES DONNEES
A CARACTERE PERSONNEL

Sommaire analytique

Préambule	5
Définitions	6
Objet	8
Préservation de la titularité du fonds de commerce	8
Objectifs	8
Documents	9
Entrée en vigueur	9
Services proposés dans le cadre de l'exploitation de la plateforme globale	9
1.1 Amélioration de la qualité des données	9
1.2 Opérations commerciales par Mapotel et Best Western International	10
1.3 Opérations commerciales par l'adhérent	10
Interface	10
Droits de propriété intellectuelle sur la base de données de la plateforme globale	11
Collecte des données à caractère personnel	11
1.4 Information	11
1.5 Consentement	13
Utilisation des données à caractère personnel	13
1.6 Finalité d'utilisation et d'exploitation	13
1.7 Qualité et exactitude des données à caractère personnel	13
1.8 Durée de conservation des données à caractère personnel	14
1.9 Sous-traitance et hébergement des données à caractère personnel	14
1.10 Analyse d'impact	14
Droits des personnes concernées	14
Sécurité	15
1.11 Mesures de sécurité	15
1.12 Violation de données	16

Désignation d'un référent en matière de protection des données à caractère personnel	16
Tenue et mise à jour des registres des activités de traitement	18
Garantie	18
Collaboration	18
Partage des coûts	18
Indépendance des parties	18
Conséquences de la fin des relations	19
Réversibilité	19
Confidentialité	19
Ethique et gouvernance des données à caractère personnel	20
Annexe 1 – Mention d'information	21
Annexe 2 – Mention d'information « <i>allégée</i> »	22
Annexe 3 – Mention à destination des consommateurs à insérer à côté du champ de collecte du numéro de téléphone	23

Préambule

1. Créé en 1946 aux Etats-Unis et implanté en France depuis 1981, le réseau Best Western® Hotels & Resorts est représenté en France par la société coopérative Mapotel, à qui la société Best Western International Inc, a concédé le droit d'utilisation de l'enseigne Best Western® Hotels & Resorts et des marques associées ainsi que du support logistique international, en France, Tunisie, Algérie et au Maroc, et de consentir des sous-autorisations à ses actionnaires, d'exploitation d'hôtels sous ladite enseigne.

2. Les hôteliers qui ont adhéré aux statuts de la coopérative Mapotel se sont donc vu concéder le droit d'exercer leur activité sous les marques associées à l'enseigne Best Western® Hotels & Resorts (Best Western, Best Western Plus, Best Western Premier).

3. De manière autonome, les hôteliers adhérents peuvent collecter des données sur leurs clients ou prospects directement par téléphone, courrier électronique (email, sms, mms), courrier postal, fax, d'autres centrales de réservations ou tout autre canal sans que Mapotel en soit informée et ne puisse exploiter ces données.

4. Dans l'optique de permettre une réelle relation client partagée à 360°, Best Western International a mis en place une plateforme unique regroupant l'intégralité des données collectées pour tous les clients et par tout moyen (« la plateforme globale »).

5. Cette plateforme globale de données constitue un outil commun mis en place dans un cadre de confiance mutuelle entre Best Western International, Mapotel, et les adhérents. Les valeurs d'éthique et de non-déloyauté réciproques sont partagées par les parties dans la conduite et le déploiement de ce projet.

6. Mapotel a pour but de servir les intérêts de ses adhérents et de les aider à valoriser plus efficacement leur clientèle. Pour cette raison, Mapotel utilise cet outil pour mener une politique marketing toujours plus dynamique et valoriser en continu l'attractivité de l'enseigne Best Western® Hotels & Resorts. Internet, emails et réseaux sociaux sont au cœur de ce programme de développement. Mapotel déploie des outils de data mining, de promotion, d'animation et de publicité ciblés plus efficaces. Mapotel propose aux adhérents de bénéficier individuellement de ces nouveaux services.

7. Du fait du déploiement de cet outil, Mapotel, Best Western International ainsi que les adhérents sont en mesure d'envoyer des messages, sollicitations commerciales ou autres formes de communications aux clients dont les données ont été collectées et intégrées dans la plateforme globale (sous réserve du recueil préalable du consentement des clients concernés, ces opérations devant par ailleurs être menées dans la mesure des règles fixées par Best Western International, du respect du droit applicable, de la charte graphique et des règles de communications établies par Mapotel avec l'adhérent).

8. Ces services s'inscrivent dans le prolongement de ceux proposés dans le cadre du programme de fidélité Best Western Rewards dont Mapotel est déjà en charge pour la France. Parallèlement, les données collectées et utilisées pour le programme de fidélité Best Western Rewards sont centralisées aux Etats-Unis.

9. En vue de la mise en place de la plateforme globale, les parties se sont rapprochées pour convenir des modalités et conditions selon lesquelles les adhérents pourraient bénéficier des nouveaux services ayant vocation à être proposés.

10. Une charte à cet effet a alors été validée par le Conseil d'Administration et le Comité d'Enseigne. Elle a été adoptée dans sa version initiale lors de l'assemblée générale des actionnaires de la société Mapotel en date du 6 avril 2016.

11. L'adoption du Règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel (aussi désigné « règlement général sur la protection des données » ou « RGPD »), qui est applicable à compter du 25 mai 2018, est venu modifier les obligations applicables en matière de protection des données à caractère personnel.

12. La présente charte vise donc à mettre à jour les éléments de la charte adoptée en 2016, qu'elle annule et remplace en toutes ses dispositions à compter de son entrée en vigueur, et ce pour tenir compte des incidences résultant du RGPD.

13. Cette charte a vocation à définir les principes applicables ainsi que les rôles et obligations de chacune des parties s'agissant des traitements de données à caractère personnel mis en œuvre dans le cadre de l'exploitation de la plateforme globale, sans préjudice des dispositions applicables de manière générale à tout type de traitement mis en œuvre par l'adhérent et pour tout type de données à caractère personnel qui pourraient faire l'objet de ce traitement (que celles-ci soient relatives aux clients, aux prospects, aux salariés, etc.), et qui seraient énoncées dans d'autres documents auxquels les adhérents se soumettent, et notamment au manuel des opérations.

14. La présente charte a fait l'objet d'échanges, de discussions et de modifications avant d'être validée à l'occasion du Congrès Mapotel lors de l'assemblée générale en date du 6 avril 2018, en remplacement de la charte précitée adoptée en 2016.

Définitions

15. Au sens de la présente charte, on entend par :

- « adhérent » : hôtelier associé de Mapotel, et/ou gérant un hôtel sous l'enseigne Best Western® Hotels & Resorts et accédant aux services déployés par Mapotel suite à la mise en place de la plateforme globale de données ;
- « base de données » : base de données clients regroupées sur la plateforme globale ;
- « client » : personne physique ou morale ayant réservé ou séjourné ou étant susceptible de réserver ou de séjourner (cf. prospect) au sein d'un hôtel adhérent ou s'étant inscrit au programme Best Western Rewards, (cf. membre) et dont les données sont enregistrées dans la base de données de la plateforme globale ;
- « Comité d'Ethique » : comité institué au sein du Comité d'Enseigne et chargé, au sein de la coopérative, de veiller au respect de l'éthique et des règles applicables en matière de protection des données à caractère personnel, et d'assurer une saine gouvernance dans la mise en œuvre de la présente charte ;
- « Cnil » (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) : autorité administrative indépendante française en charge de la protection des données à caractère personnel et du contrôle de l'application effective des dispositions applicables en cette matière ;
- « consentement » : manifestation de volonté, libre, spécifique, éclairée et univoque par laquelle la personne concernée accepte, par une déclaration ou par un acte positif clair, tel que par l'usage du procédé d'une case à cocher non pré-cochée, que des données à caractère personnel la concernant fassent l'objet d'un traitement (le consentement est parfois désigné sous la dénomination « opt-in ») ;

- « data mining » : ensemble des technologies susceptibles d’analyser les informations d’une base de données pour y trouver des informations utiles aux actions envisagées, notamment marketing, et des éventuelles corrélations significatives et utilisables entre les données ;
- « dédoublement » : opérations réalisées sur la base de données de la plateforme globale consistant à identifier et supprimer les enregistrements de données similaires afin d’en améliorer sa qualité ;
- « destinataire » : toute personne physique ou morale, autorité publique, service ou tout autre organisme qui reçoit communication des données à caractère personnel, qu’il s’agisse ou non d’un tiers (à titre d’illustration, pour les données à caractère personnel traitées dans le cadre de la plateforme globale, les destinataires peuvent notamment être les adhérents, Mapotel ou encore Best Western International) ;
- « données à caractère personnel » : toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable, et notamment leur nom, prénom, adresse postale, téléphone, adresse email, historique de réservation et de transaction, ainsi que les informations relatives au programme de fidélité Best Western Rewards par exemple ;
- « donnée à caractère personnel “particulière” » : toute donnée à caractère personnel qui révèle l’origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques ou l’appartenance syndicale, ainsi que les données génétiques, les données biométriques, les données concernant la santé ou les données concernant la vie sexuelle ou l’orientation sexuelle d’une personne physique ;
- « loi informatique et libertés » : loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l’informatique, aux fichiers et aux libertés et ses décrets d’application ;
- « manuel des opérations » : document confidentiel distribué par Mapotel à tous les adhérents afin de récapituler l’ensemble des normes liées aux opérations auxquelles ces adhérents doivent se conformer ;
- « opérations » : toutes actions réalisées par Mapotel auprès des clients dont les données figurent dans la base de données de la plateforme globale, consistant en toute forme de sollicitation ou information, comme de la publicité, des offres, des réductions, des communications par email, des jeux-concours, et ce, afin de mettre en avant et optimiser la rentabilité des hôtels adhérents ;
- « personne concernée » : personne dont les données à caractère personnel font l’objet d’un traitement (à titre d’illustration, dans le cadre de la présente charte, il s’agit principalement des clients) ;
- « personne physique identifiable » : toute personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu’un nom, un numéro d’identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale ;
- « plateforme globale de données » : base de données des clients des adhérents regroupées et utilisées par les responsables de traitement à des fins, notamment, d’opérations marketing, de gestion de la relation client, de statistiques, et de développement de l’attractivité de l’enseigne Best Western® Hotels & Resorts;

- « responsable de traitement » : la personne, l'autorité publique, le service ou l'organisme qui détermine les finalités et les moyens du traitement ;
- « services » : désigne l'ensemble des services proposés dans le cadre de l'exploitation de la plateforme globale, comprenant le bénéfice des opérations, notamment marketing, commerciales, de statistiques et de valorisation de l'enseigne Best Western® Hotels & Resorts, déployées auprès des clients, et détaillées à l'article 8 ;
- « sous-traitant » : personne physique ou morale, autorité publique, service ou autre organisme qui traite des données à caractère personnel pour le compte d'un responsable du traitement. De façon générale, toute personne traitant des données à caractère personnel pour le compte d'un responsable du traitement est considérée comme un sous-traitant ;
- « traitement » : toute opération ou tout ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliquées à des données ou des ensembles de données à caractère personnel, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction ;
- « violation de données à caractère personnel » : toute violation de la sécurité (ou « faille de sécurité ») entraînant, de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée de données à caractère personnel transmises, conservées ou traitées d'une autre manière, ou l'accès non autorisé à de telles données.

Objet

16. La présente charte de protection et de valorisation des données à caractère personnel a pour objet de définir les modalités et conditions selon lesquelles les hôteliers adhérents peuvent bénéficier des services proposés dans le cadre de l'exploitation de la plateforme globale et de présenter les principales règles applicables aux traitements de données à caractère personnel mis en œuvre par les parties dans ce contexte.

17. Les dispositions de la présente charte s'appliquent sans préjudice des politiques mises en œuvre et conditions fixées par Best Western International.

Préservation de la titularité du fonds de commerce

18. Les parties reconnaissent que les clients de l'adhérent dont les données sont collectées valorisent le fonds de commerce de la société adhérente comme de celui de Mapotel et Best Western International en tant que porteur de droit sur l'enseigne Best Western® Hotels & Resorts.

19. La présente charte de protection et de valorisation des données à caractère personnel est sans incidence sur la titularité des fonds de commerce respectifs des parties.

Objectifs

20. Les objectifs poursuivis par Mapotel sont les suivants :

- regrouper au sein d'une plateforme globale l'ensemble des données sur les clients collectées par tout moyen par les adhérents ;
- assurer des campagnes et sollicitations marketing auprès des clients de l'enseigne ;
- organiser la remontée des données collectées par les adhérents dans un cadre juridique clair, transparent et porteur de confiance pour la clientèle ;

- clarifier les obligations nécessaires au respect par l'adhérent de ses obligations en matière de traitement de données à caractère personnel ;
- proposer des services individualisés aux adhérents qui souhaitent en bénéficier.

Documents

21. Les documents régissant les relations entre les parties sont, par ordre de priorité décroissant :

- les statuts de la coopérative Mapotel ;
- le règlement intérieur auquel est annexé la présente charte ;
- le contrat d'affiliation ;
- le manuel de la qualité et le manuel des opérations.

22. En cas de contradiction entre des documents de nature différente ou de rang différent, il est expressément convenu entre les parties que les dispositions contenues dans le document de rang supérieur prévaudront pour les obligations se trouvant en conflit d'interprétation. En cas de contradiction entre les termes des documents de même ordre, les derniers documents en date prévaudront sur les autres.

Entrée en vigueur

23. La présente charte entre en vigueur à compter de la signature par tout nouvel adhérent du contrat d'adhésion ou, pour les établissements d'ores et déjà adhérents au jour de l'adoption de la charte, à compter de son adoption en assemblée générale conformément aux prévisions du règlement intérieur.

Services proposés dans le cadre de l'exploitation de la plateforme globale

1.1 Amélioration de la qualité des données

24. Les services consistent notamment en l'amélioration de la qualité des données à caractère personnel traitées.

25. En effet, grâce à la plateforme globale, les coûts de gestion des bases de données sont réduits ainsi que leur volume de stockage.

26. En outre, la plateforme globale contient des informations fiables et uniques permettant d'optimiser les opérations commerciales.

27. Mapotel peut procéder à l'enrichissement des données à caractère personnel contenues dans la plateforme globale à l'aide de données clients fournies par d'autres bases de données qui comporteraient des informations plus détaillées ou plus récentes (cf. à jour) sur les personnes concernées communes aux dites bases.

28. Cette amélioration des données pourra aussi consister en leur dédoublonnage et en leur nettoyage, rendu possible par l'identification et la correction des enregistrements au sein de la plateforme globale.

1.2 Opérations commerciales par Mapotel et Best Western International

29. Mapotel et Best Western International sont susceptibles de déployer tout type d'opérations commerciales, sur quelque support que ce soit, à destination des clients dont les données ont été collectées via les canaux centralisés Best Western® Hotels & Resorts.

30. A ce titre, Mapotel et Best Western International pourront notamment adresser, par quelque support que ce soit, notamment par courrier électronique (email, sms, mms) ou courrier postal, des :

- publicités ;
- offres promotionnelles ;
- sollicitations commerciales ;
- questionnaires de satisfaction ;
- etc.

31. Des opérations de télémarketing seront également réalisées pour ces mêmes finalités.

32. Mapotel propose en outre aux adhérents de bénéficier d'actions de communication, tant pour les clients dont les données ont été collectées via les canaux centralisés Best Western® Hotels & Resorts que pour les clients dont les données ont été recueillies via les canaux propres de l'adhérent, à savoir (i) agence de voyage (online ou autre) en contact direct avec l'adhérent, (ii) demande téléphonique, fax, courrier postal, courrier électronique (email, sms, mms) adressés directement à l'adhérent ou encore (iii) directement via le site internet propre de l'adhérent. Ces communications seront envoyées au nom de l'adhérent.

33. Ces actions de communication proposées par Mapotel permettent d'optimiser les points de contacts avec les clients et ont pour vocation de développer la satisfaction de ceux-ci et la qualité de service fourni. Ces communications, envoyées au nom de l'adhérent, peuvent par exemple être les suivantes :

- email de confirmation de réservation ;
- email pré-séjour ;
- email de bienvenue ;
- email post-séjour.

34. D'autres communications peuvent être proposées aux adhérents en fonction de l'évolution de l'offre de services de Mapotel à l'attention de ses adhérents.

1.3 Opérations commerciales par l'adhérent

35. L'adhérent peut lui-même utiliser les données de ses clients afin de leur adresser des communications (notamment des newsletters et des courriers électroniques promotionnels par exemples), sous réserve du respect des dispositions applicables en fonction du moyen de communication envisagé, notamment pour ce qui relève de l'information et du recueil du consentement des personnes concernées. Pour cela et pour avoir une cohérence graphique de marque, Mapotel fournira à l'adhérent, sur simple demande, des gabarits types pour chacune des communications qu'il devra obligatoirement utiliser.

Interface

36. Conformément aux spécifications du Manuel des opérations, l'accès à certaines données contenues dans la plateforme globale est fourni à l'adhérent via l'interface MemberWeb.

Droits de propriété intellectuelle sur la base de données de la plateforme globale

37. Les parties reconnaissent que Mapotel et Best Western International ont la qualité de producteurs du contenu de cette base de données, en ce que la constitution, la vérification ou la présentation de celle-ci attestent d'un investissement financier, matériel ou humain substantiel de leur part.

38. En conséquence, dans l'éventualité où il serait mis fin à la présente charte de protection et de valorisation des données à caractère personnel ou à l'association de l'adhérent avec Mapotel, l'adhérent conservera les droits qui lui sont attachés sur les données à caractère personnel de ses clients. Toutefois, il est précisé que l'adhérent ne conservera aucun droit attaché à l'ensemble de la base de données.

39. Mapotel et Best Western International conserveront l'usage de ces données en ce qu'elles constituent un contenu de la base de données créée, sans préjudice des dispositions prévues à l'article « Conséquences de la fin des relations ».

Collecte des données à caractère personnel

40. Certaines données à caractère personnel collectées par l'adhérent auprès de ses clients ont vocation à être intégrées dans la plateforme globale afin que l'adhérent puisse bénéficier des services proposés. Aussi, l'adhérent s'engage à respecter les principes prévus au présent article s'agissant de la collecte desdites données.

1.4 Information

41. L'adhérent s'engage préalablement ou concomitamment à la collecte de toute donnée à caractère personnel, à porter à la connaissance des personnes concernées les informations appropriées, et notamment les informer de la finalité de prospection commerciale du traitement pouvant être réalisé.

42. En effet, toute personne concernée auprès de laquelle sont recueillies les données à caractère personnel la concernant, doit au plus tard au moment de la collecte et de façon à lui permettre de fournir un consentement libre et éclairé au traitement, se voir communiquer l'intégralité des informations suivantes :

- l'identité et les coordonnées du responsable du traitement et, le cas échéant, celles de son représentant ;
- le cas échéant, les coordonnées du délégué à la protection des données ;
- la finalité poursuivie par le traitement auquel les données à caractère personnel sont destinées ;
- la base juridique du traitement réalisé et, le cas échéant, les intérêts légitimes poursuivis ;
- les destinataires ou catégories de destinataires des données ;
- le cas échéant, le fait que le responsable du traitement a l'intention d'effectuer un transfert de données à caractère personnel vers un pays situé en dehors de l'Union Européenne ou à une organisation internationale, ainsi que l'existence ou l'absence d'une décision d'adéquation rendue par la Commission ou la référence aux garanties appropriées ou adaptées encadrant ces flux de données et les moyens d'en obtenir une copie ou l'endroit où elles ont été mises à disposition ;
- la durée de conservation des données à caractère personnel collectées ou, lorsque ce n'est pas possible, les critères utilisés pour déterminer cette durée ;
- l'existence de ses droit d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité des données, ainsi que de son droit d'obtenir la limitation du traitement, de son droit d'opposition et de son droit à définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données à caractère personnel après son décès ;

- lorsque le traitement est fondé sur le consentement de la personne concernée, l'existence du droit de retirer son consentement à tout moment, sans que cela ne porte atteinte à la licéité du traitement fondé sur le consentement effectué avant le retrait de celui-ci ;
- le droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle ;
- des informations sur la question de savoir si l'exigence de fourniture de données à caractère personnel a un caractère réglementaire ou contractuel ou si elle conditionne la conclusion d'un contrat et si la personne concernée est tenue de fournir les données à caractère personnel, ainsi que sur les conséquences éventuelles de la non-fourniture de ces données (par exemple, identification du caractère obligatoire ou facultatif des données collectées via l'insertion d'un astérisque à côté des champs obligatoires) ;
- le cas échéant, l'existence d'une prise de décision automatisée, y compris un profilage, et, au moins en pareils cas, des informations utiles concernant la logique sous-jacente, ainsi que l'importance et les conséquences prévues de ce traitement pour la personne concernée ;
- le cas échéant, l'intention d'effectuer un traitement ultérieur des données à caractère personnel pour une finalité autre que celle pour laquelle les données à caractère personnel ont été collectées.

43. Si de telles données sont recueillies par voie de questionnaire (par exemple, un formulaire papier ou sur un site internet), celui-ci doit porter *a minima* mention des informations suivantes à l'attention de la personne concernée :

- l'identité du responsable du traitement et, le cas échéant, de son représentant ;
- la finalité poursuivie par le traitement auquel les données sont destinées ;
- le caractère obligatoire ou facultatif des réponses (par exemple, identification du caractère obligatoire ou facultatif des données collectées via l'insertion d'un astérisque à côté des champs obligatoires) ;
- l'existence de ses droits d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité des données, ainsi que de son droit d'obtenir la limitation du traitement, de son droit d'opposition et de son droit à définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données à caractère personnel après son décès, mais également du droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle.

44. Dans une telle hypothèse, l'adhérent doit toutefois s'assurer qu'une mention comportant l'intégralité des informations obligatoires est bien portée à la connaissance des personnes concernées sur tout autre support au moment de la collecte (par exemple, lien renvoyant vers une rubrique « politique de protection des données » *online* en cas de formulaire de collecte sur un site internet, affichage à la réception et dans le hall d'accueil pour les formulaires papiers complétés sur place,...).

45. En tout état de cause, l'adhérent s'engage à fournir les informations appropriées telles que visées ci-dessus quel que soit le canal utilisé pour recueillir les données à caractère personnel, y compris par téléphone, courrier électronique (email, sms, mms) ou fax.

46. Pour les aider dans cette démarche, Mapotel communique à tous ses adhérents des mentions d'information types pour l'ensemble du réseau. Ces mentions-types sont annexées à la présente charte, à savoir :

- une mention complète à porter par principe à la connaissance de toutes les personnes concernées lors de la collecte de leurs données à caractère personnel (annexe 1) ;
- une mention « allégée » ayant vocation à être apposée sur les formulaires de collecte de données à caractère personnel lorsqu'il est possible de communiquer en sus un document comportant l'intégralité des informations à fournir (annexe 2). A défaut, une mention complète (annexe 1) doit y être insérée ;
- une mention spécifique à insérer sur le support de collecte lorsque des coordonnées téléphoniques d'un consommateur sont recueillies (annexe 3).

1.5 Consentement

47. L'adhérent s'engage à recueillir, auprès des clients dont les données à caractère personnel sont collectées, leur consentement à recevoir de la prospection et des communications commerciales adressées par courrier électronique (email, sms, mms).

48. A ce titre, l'adhérent s'engage à recueillir ce consentement exprès par écrit, de manière distincte de toute autre déclaration ou acceptation, comme par exemple par l'usage d'une case à cocher non pré-cochée, et ce quel que soit le canal utilisé pour recueillir des données à caractère personnel (formulaire papier, formulaire sur un site internet,...).

49. La preuve du recueil de ce consentement doit être conservée par l'adhérent sous un format adapté au mode de recueil de ce consentement (par exemple, registre informatisé des logs en cas de consentement recueilli sur internet, document numérisé en cas de consentement recueilli sur un document papier,...), pendant toute la durée du traitement et durant les six années qui suivent la fin des opérations commerciales ou le traitement des données collectées.

50. Dans l'hypothèse où le recueil de ce consentement par écrit est impossible au moment de la réservation en raison du canal utilisé par le client, par exemple réservation à distance par téléphone ou par échange de courrier électronique, l'adhérent s'engage à communiquer au client dans les plus brefs délais un email de confirmation de sa réservation visant également à recueillir son consentement écrit à la prospection notamment commerciale par courrier électronique (email, sms, mms).

51. En tout état de cause, les personnes concernées disposent du droit de retirer leur consentement à tout moment et de s'opposer à recevoir de la prospection. A cette fin, l'adhérent s'engage à mentionner dans toutes les prospections qui pourraient être adressées directement par lui à l'attention de ses clients des coordonnées valables auxquelles ces derniers pourraient utilement transmettre une demande tendant à obtenir que ces communications cessent sans frais autres que ceux liés à la transmission de celle-ci.

Utilisation des données à caractère personnel

52. Dans le cadre des services, les parties s'engagent à respecter les principes prévus au présent article s'agissant de l'utilisation des données à caractère personnel intégrées ou ayant vocation à être intégrées dans la plateforme globale.

1.6 Finalité d'utilisation et d'exploitation

53. Chacune des parties est responsable de l'utilisation et de l'exploitation qu'elle fait des données à caractère personnel traitées dans le cadre des services, notamment des opérations commerciales déployées.

54. En particulier, chacune des parties s'engagent à ne traiter lesdites données à caractère personnel que pour des finalités déterminées, explicites et légitimes et qui auraient été mentionnées dans l'information portée à la connaissance des personnes concernées lors de la collecte de leurs données.

1.7 Qualité et exactitude des données à caractère personnel

55. Chacune des parties s'engage à n'utiliser que des données à caractère personnel pertinentes, adéquates et limitées à ce qui est nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées.

56. Chacune des parties s'engage à tenir à jour ses fichiers et bases de données à caractère personnel, et à répercuter leurs éventuelles suppressions, rectifications ou actualisations auprès des personnes ayant reçu communication des données concernées.

1.8 Durée de conservation des données à caractère personnel

57. Chacune des parties conserve les données à caractère personnel qu'elle traite pendant une durée proportionnée à la finalité poursuivie et, à l'expiration de ce délai, procède à l'archivage de ces données (par exemple pendant les délais légaux de prescription applicables et les éventuelles durées de conservation obligatoire) puis à la suppression définitive desdites données.

58. La détermination des durées de conservation des données pour chaque traitement mis en œuvre par les adhérents incombe à ces derniers, ces durées devant être définies au cas par cas en fonction de la finalité desdits traitements. Des éléments informatifs ayant vocation à aider les adhérents en vue de la détermination de ces durées de conservation sont proposés dans le manuel des opérations.

1.9 Sous-traitance et hébergement des données à caractère personnel

59. L'adhérent est informé et consent à ce que Mapotel et Best Western International aient recours à des sous-traitants pour mener des activités de traitement spécifiques dans le cadre de l'exploitation de la plateforme globale, ces sous-traitants pouvant pour certains être établis en dehors de l'Union européenne.

60. En particulier, les données collectées et traitées dans le cadre de la plateforme globale font l'objet d'un hébergement et d'un traitement en Union européenne ainsi que hors Union-Européenne, et notamment aux Etats-Unis.

61. L'hébergement des données contenues sur la plateforme globale ne relève pas de la responsabilité de l'adhérent mais de celle des sous-traitants désignés par Best Western International.

62. L'hébergement des données à caractère personnel de ses clients par l'adhérent, selon des modalités qui lui sont propres, ne relève pas de la responsabilité de Mapotel mais uniquement de celle de l'adhérent.

1.10 Analyse d'impact

63. Chacune des parties s'engage à réaliser, lorsqu'elle est requise, une analyse d'impact du traitement qu'elle met en œuvre dans ce cadre, et à coopérer avec l'autre partie à cette fin le cas échéant, une telle analyse d'impact ayant pour objectif d'identifier les mesures techniques et organisationnelles à déployer pour s'assurer de la conformité du traitement aux dispositions applicables.

64. L'analyse d'impact doit comporter (i) une description systématique des opérations de traitement et des finalités dudit traitement, y compris, le cas échéant, l'intérêt légitime poursuivi par le responsable du traitement, (ii) une évaluation de la nécessité et de la proportionnalité des opérations de traitement au regard des finalités ; (iii) une évaluation des risques pour les droits et libertés des personnes concernées ; et (iv) les mesures envisagées pour faire face aux risques, y compris les garanties, mesures et mécanismes de sécurité visant à assurer la protection des données à caractère personnel et à apporter la preuve du respect des obligations applicables, compte tenu des droits et des intérêts légitimes des personnes concernées et des autres personnes affectées.

Droits des personnes concernées

65. Les personnes physiques dont les données à caractère personnel sont traitées par chacune des parties bénéficient des droits suivants s'agissant desdites données :

- droits d'interrogation, d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité des données ;
- droit d'obtenir la limitation du traitement ;
- droit d'opposition au traitement (notamment à des fins de prospection) ;
- droit de définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de leurs données à caractère personnel après leur décès.

66. Les personnes concernées peuvent exercer ces droits auprès de chaque partie, en fonction des précisions particulières figurant sur les documents de collecte de données à caractère personnel.

67. Afin d'offrir aux adhérents une gestion unifiée de la relation clients, Mapotel souhaite les décharger des réponses aux demandes d'exercice de leurs droits par les personnes concernées s'agissant des traitements de données à caractère personnel mis en œuvre dans le cadre de l'exploitation de la plateforme globale et notamment des services proposés.

68. Un service chargé de répondre à ces demandes est désigné au sein de Mapotel.

69. L'adhérent est tenu d'informer ses clients, au moment de la collecte de leurs données et du recueil de leur consentement, de l'identité, des coordonnées de contact du service en charge de répondre aux demandes d'exercice desdits droits, à savoir : Best Western France – Service Juridique – Immeuble le Doublon – Bât B – 11 avenue Dubonnet – 92407 Courbevoie Cedex - donneespersonnelles@bestwestern.fr (voir les mentions-types en annexe).

70. Lorsque de telles demandes sont adressées directement aux adhérents, ces derniers en informent Mapotel par email à l'adresse donneespersonnelles@bestwestern.fr, sans délai, et au plus tard dans les 72 heures, après en avoir eu connaissance, et communiquent à cette occasion à Mapotel tous les éléments en leur possession qui seraient utiles pour (i) traiter et répondre à ces demandes et (ii) répercuter dans la plateforme globale les conséquences résultant de telles demandes.

71. En toute hypothèse, en cas de demande d'exercice de ses droits par une personne concernée, l'adhérent s'engage à collaborer avec Mapotel et à répondre immédiatement à toute demande de cette dernière.

72. La prise en charge par Mapotel de la gestion et des réponses à ces demandes d'exercice de leurs droits par les personnes concernées ne dédouane pas l'adhérent de sa responsabilité en tant que responsable de ses propres traitements.

73. Par ailleurs, en cas de demande d'exercice de ses droits par une personne concernée qui serait reçue par un adhérent, ou dans l'hypothèse où une telle demande serait reçue par Mapotel et communiquée à l'adhérent, ce dernier s'engage à répercuter les conséquences de cette demande dans ses propres outils, applications et bases de données locales.

Sécurité

1.11 Mesures de sécurité

74. Chacune des parties met en œuvre toutes les mesures nécessaires en vue de préserver la sécurité, et notamment la confidentialité, des données à caractère personnel intégrées ou ayant vocation à être intégrées dans la plateforme globale.

75. Chacune des parties prend également les mesures techniques et organisationnelles appropriées, compte tenu de l'état des connaissances, des coûts de mise en œuvre et de la nature, de la portée, du contexte et des finalités des traitements de données à caractère personnel réalisés, qui seraient nécessaires au respect par elle-même et par son personnel de ces obligations de sécurité, d'intégrité et de confidentialité, et notamment à :

- prendre toutes précautions utiles afin de préserver la sécurité desdites données à caractère personnel, de veiller à ce qu'elles ne soient pas déformées, endommagées, que des tiers non autorisés y aient accès, et d'empêcher tout accès qui ne serait pas autorisé ;
- prendre toutes mesures afin (i) de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et services de traitement utilisés, (ii) de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans les délais appropriés en cas d'incident physique ou technique et (iii) de tester, analyser et évaluer régulièrement l'efficacité de ces mesures ;
- veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel soient soumises à une obligation conventionnelle ou légale appropriée de confidentialité ;

étant précisé que chacune des parties s'engage à collaborer avec l'autre partie à cette fin.

1.12 Violation de données

76. Toute violation de données à caractère personnel doit faire l'objet d'une notification auprès de la Cnil, dans les meilleurs délais et 72 heures au plus tard après en avoir pris connaissance. Par ailleurs, lorsqu'une telle violation de données à caractère personnel est susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés des personnes concernées, ces dernières doivent en être informées dans les meilleurs délais.

77. Mapotel souhaite décharger les adhérents des notification et information obligatoires à effectuer en cas de violation de données à caractère personnel traitées ou ayant vocation à être traitées dans le cadre de l'exploitation de la plateforme globale, notamment des services proposés.

78. Aussi, l'adhérent s'engage à collaborer avec Mapotel en vue du respect de ces obligations de notification à l'autorité de contrôle et d'information de la personne concernée.

79. Par conséquent, il informera Mapotel, par email à l'adresse donneespersonnelles@bestwestern.fr, sans délai, et au plus tard dans les 12 heures, après qu'il en a eu connaissance, de toute violation de données à caractère personnel et lui communiquera à cette occasion, de manière documentée, toute information en sa possession qui serait nécessaire en vue de procéder à la notification et à l'information précitées lorsqu'elles sont requises.

80. En toute hypothèse, en cas de violation de données à caractère personnel, l'adhérent s'engage à collaborer avec Mapotel et à répondre immédiatement à toute demande de cette dernière, mais également prendre toutes les mesures techniques et organisationnelles qui lui seraient demandées par Mapotel en vue de remédier à cette violation le cas échéant.

Désignation d'un référent en matière de protection des données à caractère personnel

81. Un Délégué à la Protection des Données (« DPD ») est obligatoirement désigné par l'adhérent dans les hypothèses suivantes :

- hypothèse 1 : les activités de base de l'adhérent consistent en des opérations de traitement qui, du fait de leur nature, de leur portée et/ou de leurs finalités, exigent un suivi régulier et systématique à grande échelle des personnes concernées.

Pour ce qui concerne l'appréciation du traitement « à grande échelle », certains facteurs peuvent permettre de déterminer si ce critère est rempli, et notamment (i) le nombre de personnes concernées (soit en valeur absolue, soit en valeur relative par rapport à la population concernée), (ii) le volume de données et/ou le spectre de données traitées, (iii) la

durée, ou la permanence, des activités de traitement de données et (iv) l'étendue géographique de l'activité de traitement.

La notion de « suivi régulier » du comportement des personnes concernées implique un suivi (i) continu ou se produisant à intervalles réguliers au cours d'une période donnée ou (ii) récurrent ou se répétant à des moments fixes ou (iii) ayant lieu de manière constante ou périodique. Ce suivi est également systématique s'il (i) se produit conformément à un système, (ii) est préétabli, organisé et méthodique, (iii) a lieu dans le cadre d'un programme général de collecte de données ou (iv) est effectué dans le cadre d'une stratégie. A titre d'illustration, toutes les formes de suivi et de profilage sur internet, y compris à des fins de publicité comportementale (par exemple en utilisant des outils de remarketing), peuvent être qualifiées d'opérations de « suivi régulier et systématique des personnes concernées ».

- hypothèse 2 : les activités de base de l'adhérent consistent en un traitement à grande échelle de catégories « particulières » de données et de données à caractère personnel relatives à des condamnations pénales et à des infractions.

Les données à caractère personnel « particulières » sont les données à caractère personnel qui révèlent l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques ou l'appartenance syndicale, ainsi que les données génétiques, les données biométriques, les données concernant la santé ou les données concernant la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle d'une personne physique. Par exemple, les habitudes alimentaires communiquées aux adhérents par leurs clients susceptibles de révéler des opinions religieuses ou encore des préférences relatives à l'accessibilité des chambres révélant des informations concernant la santé du client peuvent être qualifiées de données « particulières ».

Si de telles données sont recueillies par l'adhérent, il convient également d'analyser si ce traitement est réalisé « à grande échelle », au regard des indices mentionnés *supra*.

82. Pour savoir si l'adhérent est concerné par cette obligation de désignation d'un DPD, laquelle nécessite une analyse concrète et factuelle au cas par cas, il lui appartient de se rapprocher de son conseil juridique.

83. Les attributions du DPD sont notamment les suivantes :

- être associé, d'une manière appropriée et en temps utile, à toutes les questions relatives à la protection des données à caractère personnel ;
- informer et conseiller l'adhérent et son personnel sur les obligations qui leur incombent en matière de protection des données ;
- superviser et contrôler le respect des obligations applicables, y compris en ce qui concerne la sensibilisation et la formation du personnel, et les audits s'y rapportant ;
- dispenser des conseils, sur demande, en ce qui concerne l'analyse d'impact relative à la protection des données et vérifier l'exécution de celle-ci ;
- coopérer avec l'autorité de contrôle ;
- faire office de point de contact pour l'autorité de contrôle sur les questions relatives au traitement ;
- faire office de point de contact pour les personnes concernées sur toutes les questions relatives au traitement de leurs données à caractère personnel et à l'exercice des droits qui leur sont conférés par les dispositions applicables en matière de protection des données à caractère personnel ;
- assurer le suivi, le contrôle et la supervision des procédures et politiques internes en vue de vérifier leur efficacité et leur effectivité, et d'assurer leur mise à jour le cas échéant.

84. Lorsque la désignation d'un DPD n'est pas obligatoire, l'adhérent s'engage à nommer, par exemple parmi les membres de son personnel, un référent compétent pour toute question en matière de protection des données à caractère personnel, et à lui assigner les attributions précitées.

85. De son côté, Mapotel informe ses adhérents qu'elle a d'ores et déjà désigné une personne en charge de la protection des données à caractère personnel pour les traitements propres qu'elle met en œuvre.

Tenue et mise à jour des registres des activités de traitement

86. Chacune des parties s'engage à tenir par écrit ses registres des activités de traitement conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables, à savoir un registre pour les traitements mis en œuvre en qualité de responsable de traitement et un registre pour les traitements éventuellement mis en œuvre en qualité de sous-traitant.

Garantie

87. Chacune des parties garantit l'autre partie du respect des obligations légales et réglementaires lui incombant au titre de la protection des données à caractère personnel traitées ou issues ou ayant vocation à être traitées dans le cadre de l'exploitation de la plateforme globale, et notamment des services proposés.

Collaboration

88. Les parties conviennent de collaborer étroitement dans le cadre de leurs relations.

89. L'adhérent s'engage à maintenir une collaboration active et régulière, notamment en remettant à Mapotel, l'ensemble des éléments qu'elle demande ainsi que toutes les informations nécessaires lui permettant de procéder à toute vérification qui lui paraîtrait utile pour constater le respect par l'adhérent de ses obligations en matière de protection des données à caractère personnel. L'adhérent s'engage également à permettre à Mapotel la réalisation de vérifications sur place à cette fin.

90. De manière globale, les parties s'engagent à respecter un principe de non-déloyauté pendant toute la conduite du projet.

Partage des coûts

91. Mapotel se réserve la possibilité de facturer les demandes spécifiques de services individuels des adhérents sur devis préalable.

Indépendance des parties

92. Les parties reconnaissent agir chacune pour leur propre compte comme des parties indépendantes l'une de l'autre, chacune demeurant responsable de ses propres traitements.

93. La présente charte de protection et de valorisation des données à caractère personnel ne constitue ni une association, ni un mandat donné par l'une des parties à l'autre partie.

94. Aucune des parties ne peut prendre un engagement au nom et pour le compte de l'autre partie.

95. En outre, chacune des parties demeure seule responsable de ses actes, allégations, engagements, prestations, produits et personnels.

Conséquences de la fin des relations

96. Dans l'éventualité où il serait mis fin à l'accès de l'adhérent aux services, chacune des parties conserverait matériellement les données à caractère personnel objets des échanges et nécessaires à la poursuite de son activité.

97. Au départ de l'adhérent, Mapotel archivera donc les données à caractère personnel des clients de l'adhérent, lesquelles sont partie intégrante du contenu de la base de données de la plateforme globale constituée lors du projet, à moins que le droit de l'Union Européenne ou le droit français n'exige la conservation par Mapotel de ces données et à l'exception des clients Best Western Rewards® et des clients ayant réservé au moins une fois via les canaux centralisés de la marque.

98. L'adhérent conservera après son départ les données à caractère personnel de ses clients, enrichies et segmentées.

99. Il est toutefois rappelé que l'adhérent, n'ayant pas accès aux données relatives aux clients des autres adhérents Mapotel, ne pourra aucunement disposer d'autres données que celles relatives à ses propres clients.

Réversibilité

100. Dans l'éventualité où il serait mis fin à l'accès de l'adhérent aux services, Mapotel s'engage à assurer la réversibilité des prestations dans un esprit de collaboration afin de permettre à l'adhérent sans difficulté de reprendre ou de faire reprendre par un tiers désigné par lui les données à caractère personnel de ses propres clients traitées sur la plateforme globale.

101. A la demande de l'adhérent, Mapotel s'engage à apporter son assistance à l'adhérent ou à tout autre prestataire désigné par celui-ci pour faciliter la reprise de l'activité. Cette assistance comprendra également tout le transfert de savoir-faire nécessaire à l'exploitation du système.

102. Quel que soit le motif qui a donné lieu à la cessation des relations contractuelles, les obligations nées pendant leur durée ne prennent fin qu'après que Mapotel ait respecté ses engagements liés à la réversibilité.

Confidentialité

103. Dans le cadre de la présente charte, toutes les informations communiquées par une partie à l'autre partie, par écrit ou oralement, sont considérées comme des informations confidentielles.

104. Les parties s'engagent à :

- traiter les informations confidentielles avec le même degré de protection qu'elles accordent à leurs propres informations confidentielles de même importance ;
- garder les informations confidentielles et à s'assurer qu'elles ne soient pas divulguées ni susceptibles de l'être directement ou indirectement à tout tiers, chacune des parties n'étant autorisée à divulguer les informations confidentielles qu'aux membres de son personnel habilité dans le cadre de l'exécution des services ;
- ne pas porter atteinte, en aucune façon, aux droits de propriété portant sur les informations confidentielles ;
- empêcher que les informations confidentielles soient copiées, reproduites, dupliquées, en partie ou en totalité, lorsque de telles copies, reproductions ou duplications ne sont pas directement liées à l'exécution de la présente charte.

Ethique et gouvernance des données à caractère personnel

105. L'assemblée générale a approuvé la création d'un Comité d'Ethique dont la mission est de veiller au respect par les parties de leurs engagements respectifs et d'assurer la gouvernance de la mise en œuvre de la présente charte au sein du réseau.

106. Le Comité d'Enseigne est actuellement chargé des fonctions du Comité d'Ethique ; toutefois il appartient aux membres du Conseil d'administration de nommer les membres du Comité d'Ethique, qui seront obligatoirement actionnaires de Mapotel, en leur nom propre ou en qualité de représentant légal d'un actionnaire de Mapotel.

107. Le Comité d'Ethique a vocation à se réunir périodiquement pour échanger et réfléchir à tout sujet relatif à la protection des données à caractère personnel.

Annexe 1 – Mention d'information

Vos informations sont traitées par [NOM DE L'ADHERENT], responsable du traitement, notamment à des fins de gestion de la relation clients et prospects (en ce incluant la gestion de votre réservation, la gestion et le suivi du programme de fidélité Best Western Rewards le cas échéant,...), de réalisation d'opérations commerciales et marketing (notamment des opérations de prospection), de statistiques, et de développement de l'attractivité de l'enseigne Best Western® Hotels & Resorts. Les informations identifiées par un astérisque sont obligatoires [s'assurer qu'un tel mécanisme est déployé]. A défaut, votre réservation pourrait ne pas être traitée et la réalisation des finalités précitées pourrait en être altérée.

En fonction des finalités poursuivies, le fondement de tels traitements de données à caractère personnel peut varier. A cet égard, vous êtes informés que :

- nos communications commerciales ne vous seront adressées par courrier électronique qu'avec votre consentement, que vous pourrez retirer à tout moment ;
- de manière générale, le traitement de vos données est nécessaire pour : (i) pour l'exécution d'un contrat ou de mesures précontractuelles (par exemple pour la gestion, le traitement et le suivi de votre réservation ou encore, le cas échéant, en vue de la gestion et du suivi du programme de fidélité Best Western Rewards) ; (ii) pour la poursuite des intérêts légitimes de [NOM DE L'ADHERENT] dans le cadre de la gestion et du suivi de ses relations, notamment commerciales, avec ses clients, et de l'organisation de ses opérations de marketing, de prospection et de communication de manière générale ; et (iii) pour le respect d'obligations légales et réglementaires qui s'imposent à [NOM DE L'ADHERENT].

Les données ainsi collectées seront conservées pendant une durée de [à déterminer et à préciser], durée qui est nécessaire à la réalisation des finalités susvisées.

Elles sont destinées à [NOM DE L'ADHERENT], aux entités Best Western France et Best Western® Hotels & Resorts, et éventuellement à leurs prestataires et/ou partenaires contractuels ou commerciaux exclusivement pour la réalisation des finalités susvisées. Certaines des données collectées sont notamment susceptibles d'être communiquées à des tiers situés en dehors de l'Union Européenne, exclusivement pour la réalisation des finalités susvisées. Ces tiers peuvent être des entités du groupement dont [NOM DE L'ADHERENT] fait partie ainsi que leurs prestataires et/ou partenaires. Ces tiers sont établis aux Etats-Unis et ont adhéré au Privacy Shield, assurant ainsi un niveau de protection suffisant des données à caractère personnel. Une copie de la décision (UE) 2016/1250 de la Commission du 12 juillet 2016 relative à l'adéquation de la protection assurée par le bouclier de protection des données UE-États-Unis peut être obtenue, auprès du contact mentionné au paragraphe relatif à l'exercice de vos droits. En outre, la liste des adhérents au Privacy Shield est accessible à l'adresse suivante : <https://www.privacyshield.gov/>.

Conformément aux dispositions applicables en matière de protection des données à caractère personnel, vous bénéficiez d'un droit d'interrogation, d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité de vos données, ainsi que du droit d'obtenir la limitation de leur traitement et d'un droit d'opposition (au traitement de vos données, ainsi qu'à la prospection notamment commerciale). Vous disposez également du droit de définir des directives relatives au sort de vos données à caractère personnel et à la manière dont vous souhaitez que vos droits soient exercés après votre décès. [A insérer uniquement lorsque la mention figure sur un site internet/une application mobile : [A cet égard, en cas de décès qui serait porté à notre connaissance, sachez que vos données seront supprimées, sauf nécessité de conservation pendant une durée déterminée pour des motifs tenant à nos obligations légales et réglementaires et/ou aux délais légaux de prescription, et après le cas échéant avoir été communiquées à un tiers éventuellement désigné par vos soins.]]

Ces droits s'exercent sur simple demande écrite accompagnée de la copie d'un titre d'identité signé adressée par courrier postal à l'adresse suivante : Best Western France – Pôle Données personnelles – Immeuble le Doublon – Bât B – 11 avenue Dubonnet – 92407 Courbevoix Cedex, ou par email à l'adresse suivante : donneespersonnelles@bestwestern.fr.

[A insérer le cas échéant, en cas de désignation d'un délégué à la protection des données par l'adhérent : [Pour tout renseignement complémentaire relatif à la protection de vos données à caractère personnel, contactez le délégué à la protection qui a été désigné par [NOM DE L'ADHERENT] à l'adresse suivante : [coordonnées à compléter]].

Vous disposez en tout état de cause de la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, autorité française en charge de la protection des données à caractère

personnel, si vous estimez que le traitement de vos données n'est pas effectué conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables.

J'accepte de recevoir des offres commerciales et/ou publicitaires de [NOM DE L'ADHERENT], Best Western France et Best Western® Hotels & Resorts par email, sms et mms.

J'accepte de recevoir des offres commerciales et/ou publicitaires de [NOM DE L'ADHERENT], Best Western France et Best Western® Hotels & Resorts par fax. [Ne prévoir cette phrase que si des opérations de prospection par fax sont envisagées]

Je m'oppose à recevoir les offres commerciales et/ou publicitaires de [NOM DE L'ADHERENT], Best Western France et Best Western® Hotels & Resorts par courrier postal et télémarketing.

Annexe 2 – Mention d'information « allégée »

Vos informations sont traitées par [NOM DE L'ADHERENT], responsable du traitement, notamment à des fins de gestion de la relation clients et prospects (en ce incluant la gestion de votre réservation, la gestion et le suivi du programme de fidélité Best Western Rewards le cas échéant,...), de réalisation d'opérations commerciales et marketing (notamment des opérations de prospection), de statistiques, et de développement de l'attractivité de l'enseigne Best Western® Hotels & Resorts. Les informations identifiées par un astérisque sont obligatoires [s'assurer qu'un tel mécanisme est déployé].

Elles sont destinées à [NOM DE L'ADHERENT], aux entités Best Western France et Best Western® Hotels & Resorts, et éventuellement à leurs prestataires et/ou partenaires contractuels ou commerciaux exclusivement pour la réalisation des finalités susvisées.

Conformément aux dispositions applicables en matière de protection des données à caractère personnel, vous bénéficiez d'un droit d'interrogation, d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité de vos données, ainsi que du droit d'obtenir la limitation de leur traitement et d'un droit d'opposition (au traitement de vos données, ainsi qu'à la prospection notamment commerciale). Vous disposez également du droit de définir des directives relatives au sort de vos données à caractère personnel et à la manière dont vous souhaitez que vos droits soient exercés après votre décès. [A insérer uniquement lorsque la mention figure sur un site internet/une application mobile : [A cet égard, en cas de décès qui serait porté à notre connaissance, sachez que vos données seront supprimées, sauf nécessité de conservation pendant une durée déterminée pour des motifs tenant à nos obligations légales et réglementaires et/ou aux délais légaux de prescription, et après le cas échéant avoir été communiquées à un tiers éventuellement désigné par vos soins.]]

Ces droits s'exercent sur simple demande écrite accompagnée de la copie d'un titre d'identité signé adressée par courrier postal à l'adresse suivante : Best Western France – Pôle Données personnelles – Immeuble le Doublon – Bât B – 11 avenue Dubonnet – 92407 Courbevoie Cedex, ou par email à l'adresse suivante : donneespersonnelles@bestwestern.fr.

Vous disposez en tout état de cause de la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, autorité française en charge de la protection des données à caractère personnel, si vous estimez que le traitement de vos données n'est pas effectué conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables.

Option (à déterminer selon le support du formulaire) :

Sur un formulaire en ligne :

Pour en savoir plus sur le traitement de vos données à caractère personnel, cliquez ici [insérer un lien vers la Politique de protection des données (ou privacy policy)].

Sur un formulaire papier :

Pour en savoir plus sur le traitement de vos données à caractère personnel, voir au verso notre Politique de protection des données [faire figurer sur le verso du formulaire la Politique de protection des données, en caractères aisément lisibles ou préciser que ladite Politique est communiquée sur demande à la réception].

- J'accepte de recevoir des offres commerciales et/ou publicitaires de [NOM DE L'ADHERENT], Best Western France et Best Western® Hotels & Resorts par email, sms et mms.
- J'accepte de recevoir des offres commerciales et/ou publicitaires de [NOM DE L'ADHERENT], Best Western France et Best Western® Hotels & Resorts par fax. [Ne prévoir cette phrase que si des opérations de prospection par fax sont envisagées]
- Je m'oppose à recevoir les offres commerciales et/ou publicitaires de [NOM DE L'ADHERENT], Best Western France et Best Western® Hotels & Resorts par courrier postal et télémarketing.

Annexe 3 – Mention à destination des consommateurs à insérer à côté du champ de collecte du numéro de téléphone

Vous êtes informé que vous pouvez vous inscrire gratuitement sur la liste nationale d'opposition au démarchage téléphonique via le site internet accessible à l'url www.bloctel.gouv.fr.