

# Politique relative aux données à caractère personnel des clients et prospects des Maisons de Campagne

## 1. Préambule

Le Règlement (EU) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement de données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, autrement appelé le Règlement général sur la protection des données (ci-après RGPD) fixe le cadre juridique applicable aux traitements de données à caractère personnel.

Le RGPD renforce les droits et les obligations des responsables de traitements, des sous-traitants, des personnes concernées et des destinataires des données.

Dans le cas de notre activité nous sommes amenés à traiter des données à caractère personnel.

Pour une bonne compréhension de la présente politique il est précisé que :

- le « responsable du traitement » : la Maison de Campagne concernée :  
Maison de Campagne – Villiers le Mahieu, Château de Villiers-le-Mahieu, SAS Le Château – 78770 Villiers-le-Mahieu ou  
Maison de Campagne-Maison du Val, SH Château du Val, SAS, Route Forestière de Brancas – 78100 Saint-Germain-en-Laye)
- le « sous-traitant » : désigne toute personne physique ou morale qui traite des données à caractère personnel pour le compte de la Maison de Campagne ;
- les « personnes concernées » : désigne les clients et/ou les prospects de la Maison de Campagne ;
- les « destinataires » : désigne les personnes physiques ou morales qui reçoivent des données à caractère personnel de la part de la Maison de Campagne. Les destinataires des données peuvent donc être aussi bien des salariés de la Maison de Campagne que des organismes extérieurs (partenaires, exposants, établissement bancaire, intervenants, etc.).

Le RGPD, en son article 12, impose que les personnes concernées soient informées de leurs droits de manière concise, transparente, compréhensible et aisément accessible.

## 2. Objet

La présente politique a pour objet de satisfaire à l'obligation d'information à laquelle la Maison de Campagne est tenue en application du RGPD (article 12) et de formaliser les droits et les obligations des clients et prospects de la Maison de Campagne au regard du traitement de leurs données à caractère personnel.

## 3. Portée

La présente politique a vocation à s'appliquer dans le cadre de la mise en place de l'ensemble des traitements de données à caractère personnel relatives aux clients et/ou prospects.

La Maison de Campagne met tout en œuvre pour que les données soient traitées dans le cadre d'une gouvernance interne précise. Ceci étant précisé, la présente politique ne porte que sur les traitements dont la Maison de Campagne est responsable du traitement et ne vise donc pas les traitements qui ne seraient pas créés ou exploités en dehors des règles de gouvernance fixées par la Maison de Campagne (traitement dit « sauvages » ou shadow IT).

Le traitement de données à caractère personnel peut être géré directement par la Maison de Campagne ou par le biais d'un sous-traitant spécifiquement désigné par la Maison de Campagne.

Cette politique est indépendante de tout autre document pouvant s'appliquer au sein de la relation contractuelle entre la Maison de Campagne et les clients et prospects.

## 4. Identification des traitements

### 4.1 Catégorie de données collectées et origine des données

Les données que nous traitons sont essentiellement collectées auprès de vous lors l'usage de notre Site, mais également lors de vos réservations sur notre Site.

Nous pouvons également collecter des informations de manière indirecte par l'intermédiaire de prestataires externes notamment dans le cadre de contrôle (collecte indirecte).

Nous nous engageons à respecter le principe de minimisation des données qui consiste à ne collecter que les données strictement nécessaires à la finalité des traitements mis en œuvre par la Maison de Campagne.

En conséquence, nous ne collectons et n'utilisons que les données à caractère personnel suivantes :

Catégorie de données	Type de données
<b>Données non techniques</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Données d'identification (nom, prénom, date de naissance, âge.)</li><li>- Vos coordonnées (numéro de téléphone, email voire adresse postale selon les cas) ;</li><li>- Vos données bancaires à des fins de réservation et de transaction sur nos sites ;</li><li>- Les données concernant votre séjour et vos activités réservées</li><li>- vos questions/commentaires, durant ou suite à un séjour dans l'un de nos établissements ;</li><li>- les données que vous renseignez au sein des formulaires de contact.</li></ul>
<b>Données liées à l'utilisation du site web</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- données d'identification (adresse IP),</li><li>- données de connexion (logs et token notamment) ;</li><li>- données d'acceptation (clic).</li></ul>

### 4.2 Finalités et bases légales

Selon les cas, la Maison de Campagne traite vos données pour les finalités suivantes :

Finalités	Bases légales
<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestion de la relation client</li><li>• Gestion de l'activité hôtelière (réservations, règlements et d'une manière générale, la collecte de vos données lors de la souscription à tout service complémentaire pouvant vous être proposés durant le séjour)</li><li>• Gestion des données liées à votre séjour</li><li>• Gestion de la souscription aux services proposés</li><li>• Gestion du programme de fidélité</li></ul>	Exécution du contrat nous liant

Finalités	Bases légales
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demande de contribution à des enquêtes de satisfaction et avis ;</li> <li>• Gestion des données en provenance de nos partenaires tiers</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abonnement newsletter et réception d'offres promotionnelles</li> <li>• Gestion des demandes de désinscription et de désabonnement;</li> </ul>	<p>Consentement si prospect</p> <p>Intérêt légitime si client</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion de la relation prospect (GRP) ;</li> <li>• Analyse comportementale et ciblage ;</li> <li>• Réalisation de statistiques / enquêtes de satisfaction / amélioration des services</li> <li>• Gestion des formulaires en ligne et échanges avec le service client ;</li> <li>• Community management et gestion des commentaires en ligne ;</li> <li>• Participation aux jeux concours ;</li> <li>• Gestion des réseaux sociaux ;</li> <li>• Gestion des signalements de comportements contraires aux présentes ;</li> <li>• Conservation des données relative aux obligations légales de sécurité ;</li> </ul>	<p>Intérêt légitime</p>

## 5. Destinataires des données – Habilitation & Traçabilité

La Maison de Campagne s'assure que les données ne soient accessibles qu'à des destinataires internes ou externes habilités.

Destinataires internes	Destinataires externes
<ul style="list-style-type: none"> <li>- le personnel habilité du service marketing, service réservation du service commercial, des services chargés de traiter la relation client et la prospection, des services administratifs, des services logistiques et informatiques ainsi que leurs responsables hiérarchiques ;</li> <li>- le personnel habilité des services chargés du contrôle (commissaire aux comptes, services chargés des procédures internes du contrôle, etc.) ;</li> <li>- le personnel habilité des sous-traitants.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- les partenaires, les sociétés extérieures ou les filiales d'un même groupe de sociétés ;</li> <li>- les organismes, les auxiliaires de justice et les officiers ministériels, dans le cadre de leur mission de recouvrement de créances ;</li> <li>- l'organisme en charge de la gestion de la liste d'opposition au démarchage téléphonique ;</li> <li>- le personnel habilité des sous-traitants.</li> </ul>

Les destinataires des données à caractère personnel des clients et prospects au sein de la Maison de Campagne sont soumis à une obligation de confidentialité.

La Maison de Campagne décide quel destinataire pourra avoir accès à quelle donnée selon une politique d'habilitation.

Tous les accès concernant des traitements relatifs à des données à caractère personnel de clients et prospects font l'objet d'une mesure de traçabilité.

Par ailleurs, les données à caractère personnel pourront être communiquées à toute autorité légalement habilitée à en connaître. Dans ce cas, la Maison de Campagne n'est pas responsable des conditions dans lesquelles les personnels de ces autorités ont accès et exploitent les données.

## 6. Durée de conservation

La durée de conservation des données est définie par la Maison de Campagne au regard des contraintes légales et contractuelles qui pèsent sur elle et à défaut en fonction de ses besoins et notamment selon les principes suivants :

Traitement	Durée de conservation
<b>Données relatives aux clients</b>	Pendant la durée des relations contractuelles avec la Maison de Campagne, augmentée de 3 ans à des fins d'animation et de prospection, sans préjudice des obligations de conservation ou des délais de prescription
<b>Données relatives aux membres et utilisateurs</b>	Pendant la durée nécessaire à la réalisation des prestations assurées par la Maison de Campagne et 1 an après la dernière intervention  Cookies : 13 mois
<b>Données relatives aux prospects</b>	3 ans à compter de leur collecte par la Maison de Campagne ou du dernier contact émanant du prospect
<b>Données techniques</b>	1 an
<b>Données bancaires</b>	Supprimées dès la transaction réalisée, sauf accord exprès du client  Si contestation de la transaction : conservation 13 mois en archivage suivant la date de débit
<b>Lutte contre le blanchiment</b>	5 ans

Passé les délais fixés, les données sont soit supprimées, soit conservées après avoir été anonymisées, notamment pour des raisons d'usages statistiques. Elles peuvent être conservées en cas de précontentieux et contentieux.

Il est rappelé aux clients et prospects que la suppression ou l'anonymisation sont des opérations irréversibles et que la Maison de Campagne n'est plus, par la suite, en mesure de les restaurer.

## 7. Gestion du droit des personnes

### 7.1 Droit d'accès et droit de copie

Vous disposez du droit de nous demander si nous traitons effectivement des données vous concernant. Vous pouvez également nous demander qu'il vous soit fourni une copie de vos données faisant l'objet d'un traitement.

Toutefois, en cas de demande de copies supplémentaires, nous pouvons exiger que vous preniez en charge le coût que représenterait cette nouvelle copie.

Si vous présentez votre demande par voie électronique, les informations demandées vous seront fournies sous une forme électronique d'usage courante, sauf demande contraire.

Vous êtes informés que ce droit d'accès et de copie ne peut porter sur des informations ou données confidentielles ou encore pour lesquelles la loi n'autorise pas la communication.

Le droit d'accès ne doit pas être exercé de manière abusive c'est-à-dire réalisé de manière régulière dans le seul but de déstabiliser la bonne exécution de nos services.

### 7.2 Droit de rectification

Vous disposez du droit de nous demander de rectifier certaines données vous concernant qui seraient obsolètes ou erronées. Pour ce faire, il convient de nous préciser les données à rectifier avec les données par lesquelles nous devons les remplacer.

### 7.3 Droit à l'effacement

Le droit à l'effacement n'est pas applicable dans les cas où le traitement est mis en œuvre pour répondre à une obligation légale.

En dehors de cette situation, vous pouvez demander l'effacement de vos données dans les cas limitatifs suivants :

- vos données ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées d'une autre manière ;
- vous vous opposez à un traitement que nous effectuons sur la base d'un intérêt légitime alors qu'il n'existe pas de motif légitime impérieux pour ce traitement ;
- vous vous opposez à un traitement de vos données à des fins de prospection ;
- vos données ont fait l'objet d'un traitement illicite.

### 7.4 Droit à la limitation et à la portabilité

Vous êtes informés que ces droits n'ont pas vocation à s'appliquer dans la mesure où les conditions requises par la réglementation applicable pour chacun d'entre eux ne sont pas remplies s'agissant du traitement que nous faisons des données à caractère personnel.

### 7.5 Droit d'opposition

Vous êtes autorisé à mettre en œuvre votre droit d'opposition pour les seuls traitements fondés sur l'intérêt légitime de la Maison de Campagne à condition que vous fassiez état d'une raison tenant à votre situation particulière. Dans une telle hypothèse, la Maison de Campagne peut ne pas accéder à votre demande si elle avance des motifs légitimes et impérieux qui prévalent sur votre intérêt personnel et, en particulier, sur la raison que vous avez invoquée à l'appui de votre demande.

## 7.6 Droit post mortem

Nous vous informons que vous disposez du droit de formuler des directives concernant la conservation, l'effacement et la communication de vos données post-mortem.

## 7.7 Exercice des droits

L'exercice des droits précités s'effectue, au choix de l'intéressé, par courrier électronique ou par courrier postal aux coordonnées suivantes :

Pour la Maison de Campagne –Villiers-le-Mahieu

[rgpd-vlm@lesmaisonsdecampagne.com](mailto:rgpd-vlm@lesmaisonsdecampagne.com)

Château de Villiers-le-Mahieu, SAS

Le Château – 78770 Villiers-le-Mahieu

Pour la Maison de Campagne –Maison du Val

[rgpd-mdv@lesmaisonsdecampagne.com](mailto:rgpd-mdv@lesmaisonsdecampagne.com)

SH Château du Val, SAS

Route Forestière de Brancas – 78100 Saint-Germain-en-Laye

Veuillez noter que seule la personne concernée par le traitement peut exercer les droits prévus ci-dessus. En conséquence, nous pouvons être amenés, en cas de doute, à vous demander une copie de votre titre d'identité à jour. À défaut, votre demande pourrait être refusée.

Nous faisons notre possible pour répondre aux demandes dans un délai raisonnable et, au mieux, dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande.

Toutefois, dans le cas où le traitement des demandes s'avèrerait complexe ou que nous ferions face à un nombre élevé de demandes d'exercice de droits simultanément, le délai du traitement pourrait être porté à deux mois.

## 8. Dispositions complémentaires

### 8.1 Sous-traitance

Nous sommes susceptibles de faire intervenir tout sous-traitant de notre choix dans le cadre du traitement des données à caractère personnel de nos clients et prospects.

Au sens du RGPD, le sous-traitant s'entend de toute personne physique ou morale qui traite des données à caractère personnel pour le compte du responsable du traitement. Il s'agit donc en pratique des prestataires avec lesquels nous travaillons et qui interviennent sur les données à caractère personnel que nous traitons.

Dans ce cas, nous nous assurons du respect par le sous-traitant de ses obligations en vertu du RGPD et nous engageons à signer avec tous nos sous-traitants un contrat écrit leur imposant les mêmes obligations en matière de protection des données que celles que nous nous imposons. De plus, nous nous réservons le droit de procéder à un audit auprès de nos sous-traitants afin de nous assurer de leur respect des dispositions du RGPD.

### 8.2 Registre des traitements

Nous nous engageons, en notre qualité de responsable du traitement, à tenir à jour un registre de toutes les activités de traitement effectuées par la Maison de Campagne concernée, lequel fait figurer les traitements relatifs aux données de nos clients et prospects.

Ce registre est un document ou applicatif permettant de recenser l'ensemble des traitements que nous mettons en œuvre en tant que responsable du traitement.

Nous nous engageons à fournir à la Cnil, à première demande, les renseignements lui permettant de vérifier la conformité des traitements à la réglementation informatique et libertés en vigueur.

### 8.3 Mesures de sécurité

Nous mettons en œuvre les mesures techniques de sécurité physique ou logique que nous estimons appropriées pour lutter contre la destruction, la perte, l'altération ou la divulgation non autorisée des données de manière accidentelle ou illicite.

Parmi ces mesures figurent principalement :

- gestion des habilitations pour l'accès aux données ;
- mesures de sauvegarde interne ;
- processus d'identification ;
- conduite d'audits de sécurité et de tests de pénétration ;
- adoption d'une politique de sécurité des systèmes d'information ;
- adoption de plans de continuité / de reprise d'activité ;
- utilisation d'un protocole ou de solutions de sécurité.

En tout état de cause, nous nous engageons, en cas de changement des moyens visant à assurer la sécurité et la confidentialité de vos données à caractère personnel, à les remplacer par des moyens d'une performance supérieure. Aucune évolution ne pourra conduire à une régression du niveau de sécurité.

### 8.4 Violation de données

Nous nous engageons à notifier à la Cnil toute violation de données que nous pourrions subir dans les conditions prescrites par la réglementation en matière de données à caractère personnel.

Nos interlocuteurs auprès de nos clients et prospects sont informés de toute violation de données qui pourrait porter un risque élevé pour leur vie privée.

## 9. Contacts

### 9.1 Référent RGPD

Un référent RGPD a été désigné.

Les coordonnées de ce référent sont les suivantes :

Pour la Maison de Campagne –Villiers-le-Mahieu

Adresse e-mail : [rgpd-vlm@lesmaisonsdecampagne.com](mailto:rgpd-vlm@lesmaisonsdecampagne.com)

Nom : Madame Fiona Garnier

Pour la Maison de Campagne –Maison du Val

Adresse e-mail : [rgpd-mdv@lesmaisonsdecampagne.com](mailto:rgpd-mdv@lesmaisonsdecampagne.com)

Nom : Madame Fiona Garnier

Si les clients et prospects souhaitent obtenir une information particulière ou souhaitent poser une question particulière, il leur sera possible de contacter le référent RGPD qui leur donnera une réponse dans un délai raisonnable au regard de la question posée ou de l'information requise.

## 9.2 Droit d'introduire une réclamation auprès de la Cnil

Les clients et prospects concernés par le traitement de leurs données à caractère personnel sont informés de leur droit d'introduire une plainte auprès d'une autorité de contrôle, à savoir la CNIL en France, si celui-ci estime que le traitement de données à caractère personnel le concernant n'est pas conforme à la réglementation européenne de protection des données, à l'adresse suivante :

### **CNIL – Service des plaintes**

3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07

Tél : 01 53 73 22 22

## 9.3 Évolution

La présente politique peut être modifiée ou aménagée à tout moment en cas d'évolution légale, jurisprudentielle, des décisions et recommandations de la Cnil ou des usages.

Toute nouvelle version de la présente politique sera portée à la connaissance des clients et contacts par tout moyen défini par la Maison de Campagne, en ce compris la voie électronique (diffusion par courrier électronique ou en ligne par exemple).

## 9.4 Pour plus d'informations

Pour toutes informations complémentaires, vous pouvez contacter les services suivants : [rgpd-  
vlm@lesmaisonsdecampagne.com](mailto:rgpd-<br/>vlm@lesmaisonsdecampagne.com) ou [rgpd-mdv@lesmaisonsdecampagne.com](mailto:rgpd-mdv@lesmaisonsdecampagne.com)

Pour toute autre information plus générale sur la protection des données personnelles, vous pouvez consulter le site de la CNIL [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr).