

Déclaration de protection des données à l'attention des clients et relations d'affaires

Chez Ardennes-Online, nous attachons beaucoup d'importance à la protection de la vie privée de toutes les personnes dont nous collectons les données. Nous traitons et sécurisons ces données avec le plus grand soin, conformément à la législation en vigueur en Belgique.

Nous mettons tout en œuvre pour protéger les données personnelles qui nous sont transmises contre la perte, la destruction, la divulgation publique, l'accès non autorisé ou tout usage abusif.

La présente déclaration de protection des données explique qui nous sommes, à quel moment et pourquoi nous avons besoin de vos données personnelles, quelles sont les données que nous rassemblons, de quelle manière et pendant combien de temps nous les traitons, à qui nous pouvons les transmettre, quels sont vos droits et de quelle façon vous pouvez les exercer.

Cette déclaration de protection des données vous est destinée si vous êtes :

- un particulier utilisant ou souhaitant utiliser certains services dans le cadre de nos activités de gestion/location de Maisons de vacances;
- une personne de contact active chez l'un de nos fournisseurs (potentiels) (agences de voyages, tour-operators, plateformes de réservation en ligne);
- un consultant externe ou une personne de contact active chez l'une de nos sociétés d'audit ou de consultance externes;
- une personne de contact active auprès d'une instance quelconque (entreprise, pouvoirs publics, fédération professionnelle d'employeurs ou de travailleurs, école, université, partenaire,...) avec qui nous avons noué/entretenez ou souhaitons nouer/entretenir une forme de contact ou de collaboration et dont nous collectons les données à caractère personnel.

Si vous choisissez de nous communiquer volontairement des informations, nous les utiliserons conformément à la présente déclaration de protection des données.

A. Qui sommes-nous?

Les sociétés suivantes (regroupées sous l'appellation Ourthe et Somme Gestion SCA): Ardennes-Online SPRL, Vallée de Rabais SA, Ourthe et Somme Les Doyards SA, Ourthe et Somme SA, Immobonsoy SA, toutes ayant leur siège à Rue Trou du Renard 9, 5377 Somme-Leuze, sont individuellement responsables du traitement de vos données personnelles (Responsable du traitement au sens du RGPD).

B. Quand collectons-nous vos données personnelles ?

Nous collectons vos données dès l'instant où vous prenez l'initiative de nous les transmettre de votre propre chef. Cette communication peut se faire par e-mail, sms, oralement (par téléphone, lors d'une

visite au sein de notre entreprise...), via notre site internet Ardennen-online.com (en faisant une réservation en ligne, une demande d'information en ligne ou l'inscription à notre Newsletter ou de n'importe quelle autre manière. Nous y procédons également lorsque votre entreprise ou votre organisation vous identifie auprès de nos services comme étant la personne de contact pour tout ce qui concerne les services que nous fournissons ou lorsque, en tant que client particulier...

Nous pouvons également collecter vos données lorsque ces dernières sont divulguées publiquement ou si vous les avez vous-même rendues accessibles publiquement sur les médias publics/sociaux (p.ex. Facebook) et s'il devait apparaître que vous êtes la personne appropriée pour que nous puissions initier un contact dans le cadre des services que nous fournissons.

C. Pourquoi avons-nous besoin de vos données personnelles?

Nous collectons vos données personnelles pour les finalités reprises ci-dessous et nous ne les utiliserons pas à d'autres fins sans vous en avoir averti au préalable et, si nécessaire, vous en avoir demandé l'autorisation.

Nous utilisons vos données pour la présentation et la mise en œuvre des services de location et/ou services de gestion locatif que nous vous proposons à vous personnellement, à votre entreprise ou à votre organisation, pour la présentation et la mise en œuvre de nos activités, de partenariats, pour la promotion des intérêts de Ardennes-Online ou dans le cadre des services que vous prestez en tant que fournisseur ou consultant.

Nous utilisons plus spécifiquement vos données personnelles pour, le cas échéant:

1. pouvoir proposer, confirmer et gérer vos demandes de réservations pour nos maisons de vacances, ainsi que pour en assurer la facturation et le traitement comptable;
2. initier une relation d'affaires/client avec vous, avec votre entreprise ou avec votre organisation, conclure et entretenir un contrat de gestion locatif ou de location, et en permettre l'exécution;
3. pouvoir vous fournir des informations sur les services et les autres activités de Ardennes-Online et mieux pouvoir les faire correspondre à vos besoins et desiderata ou ceux de votre entreprise ou de votre organisation;
4. vous approcher pour vous soumettre des offres commerciales, des bulletins d'information, des réductions et d'autres promotions/actions marketing de Ardennes-Online qui pourraient présenter un intérêt pour vous;
5. pouvoir vous contacter dans votre fonction auprès d'une institution publique (administration, université, fédération professionnelle, ...) pour la promotion des intérêts de Ardennes-Online.
6. monitorer et mesurer la qualité de nos services. À cet effet, nous – ou un tiers désigné par nos soins – pouvons vous demander de participer à des enquêtes de satisfaction puis utiliser et traiter les informations obtenues pour améliorer la qualité de nos services;
7. garantir la sécurité opérationnelle. À cet effet, nous pouvons notamment contrôler votre identité lorsque vous accédez à l'une de nos maisons de vacances, répondre à des objectifs de gestion, la réalisation de contrôles internes visant à prévenir la fraude et la réalisation d'audits (internes/externes) et de contrôles comptables;

8. vous permettre d'exercer vos droits (cf. le point H ci-dessous) et pouvoir démontrer ultérieurement que nous avons donné suite à ces mêmes droits.

En fonction du type de traitement appliqué, nous utilisons et traitons vos données personnelles sur la base de:

- **notre relation (pré)contractuelle et de toutes les obligations légales incombant à Ardennes-Online qui y sont liées** : lorsque nous négocions ou concluons un contrat ou une réservation d'une maison de vacances avec vous, votre entreprise ou votre organisation, nous avons besoin d'un certain nombre de données se rapportant à vous ou aux personnes concernées au sein de votre entreprise ou de votre organisation ou de votre famille ou groupe d'amis afin de pouvoir proposer une maison de vacances adaptée. Si vous ne souhaitez pas que vos données à caractère personnel soient traitées dans ce cadre, il ne nous sera pas possible de débiter ou d'exécuter une réservation pour un de nos maisons de vacances ou pour débiter la fourniture de notre service
- **l'intérêt légitime de Ardennes-Online ou d'une tierce partie** : si nécessaire, nous utilisons vos données pour répondre aux intérêts légitimes de Ardennes-Online ou de tierces parties. Cela peut se produire, par exemple, pour offrir et promouvoir tous les services et/ou messages informatifs qui correspondent à ce que vous pouvez raisonnablement attendre de nous dans le contexte de notre relation existante ou possible dans le futur. Cela peut également concerner les contrôles d'accès ou les contrôles et audits internes réalisés afin de garantir la sécurité et la continuité de nos systèmes et de nos entreprises. Cet intérêt légitime existe également lorsque nous devons conserver vos données pour introduire, exercer ou étayer une action en justice éventuelle.

D. Quelles sont vos données personnelles que nous traitons ?

Nous traitons en première instance vos données à caractère personnel qui sont nécessaires à l'exécution correcte des services que nous proposons : vos nom et prénom, titre, votre adresse et vos coordonnées de contact (numéro de téléphone ou de GSM et/ou adresse e-mail), votre langue de préférence et date de naissance.

Certaines données complémentaires (p.ex. le nom des personnes qui voyagent avec vous,...) ne sont pas toujours nécessaires mais sont obligatoire en cas d'assurance annulation.

En cas de location de maison de vacances, nous vous demandons lors de la remise de clefs, votre compte bancaire, pour le remboursement de la caution.

Vous avez tout intérêt à nous communiquer le plus rapidement possible la moindre modification intervenant au niveau de vos données personnelles.

E. Avec qui partageons-nous vos données personnelles ?

Ardennes-Online peut transmettre certaines de vos données personnelles uniquement si cela s'avère nécessaire pour la réalisation des finalités énumérées au point C, pour la bonne exécution de notre contrat, le respect d'une obligation légale (incombant à Ardennes-Online ou à une tierce partie) ou la défense d'un intérêt légitime (de Ardennes-Online ou d'une tierce partie); cette transmission peut se faire :

1. à toutes les autres sociétés du groupe Ourthe et Somme gestion SCA notamment pour :
 1. la réalisation des objectifs de notre relation d'affaires;
 2. la fourniture de services internes (tâches administratives telles que le traitement des prestations, titres-services, facturation, comptabilité clients/fournisseurs, gestion des débiteurs, ...);
 3. des promotions et actions marketing dans le cadre des services que nous fournissons;
2. à la société holding de Ourthe et Somme Gestion SCA ou à d'autres sociétés faisant partie du groupe, notamment pour ce qui a trait :
 1. aux informations de management;
 2. aux audits internes;
 3. aux services internes;
 4. au screening de personnes dans le cadre de la législation européenne relative aux sanctions financières (financement du terrorisme);
3. à nos réviseurs d'entreprise et nos agences d'audit et de certification, notamment pour ce qui a trait :
 1. à l'audit de nos comptes annuels;
 2. à l'obtention et à la conservation de certains certificats;
 3. à l'audit des dossiers de subvention (p.ex. du Fonds social européen);
4. à diverses instances officielles, dans le cadre d'inspections et d'enquêtes, notamment :
 1. les services d'inspection fédéraux et régionaux ainsi que les organismes d'agrément;
 2. les organismes de sécurité sociale;
 3. les autorités fiscales;
5. à tous les autres tiers auxquels nous sommes tenus de les transmettre en vertu de la loi, d'une décision de justice ou d'un jugement.

Vos données personnelles ne sont ni vendues, ni louées, ni mises à la disposition de tiers à des fins commerciales par Ardennes-Online.

Dans le cadre du développement de ses activités, Ardennes-Online peut vendre ou acheter des activités ou actifs. En cas de vente, de fusion, de réorganisation, de dissolution d'entreprise ou autre événement similaire, vos données personnelles et autres informations peuvent faire partie des actifs transférés.

Lorsque nos fournisseurs traitent vos données personnelles pour le compte de Ardennes-Online, ils agissent en tant que sous-traitants au sens défini par le RGPD. Nous concluons un contrat de traitement avec ces sous-traitants et nous mettons tout en œuvre pour que vos données personnelles soient suffisamment sécurisées.

Dans certains cas, vos données personnelles peuvent être transmises hors de Belgique et de l'Union européenne. Dans ce cadre, Ardennes-Online prend les mesures de protection contractuelles et techniques nécessaires pour s'assurer que toutes les données personnelles transmises soient protégées de façon adéquate contre la perte ou tout usage illicite. Pour toute question à ce sujet, nous vous invitons à prendre contact avec le Data Protection Officer (voir plus loin).

F. Pendant combien de temps conservons-nous vos données personnelles?

Vos données à caractère personnel sont conservées pendant le temps nécessaire à l'exécution des finalités telles que décrites au point C ainsi qu'au respect de nos obligations légales.

G. Mesures de sécurité?

Ardennes-Online met tout en œuvre pour sécuriser vos données personnelles de manière optimale contre toute utilisation illicite. Pour cela, nous recourons à des mesures physiques, administratives et technologiques.

Dans la mesure où des données sont communiquées à des tiers, Ardennes-Online convient avec ces derniers qu'ils sécurisent également de manière optimale ces données personnelles.

H. Quels sont vos droits?

Ardennes-Online traite vos données personnelles conformément aux dispositions de la présente déclaration de protection des données. En tant que partie concernée, vous disposez d'un certain nombre de droits que vous pouvez exercer à tout moment.

Vous pouvez exercer les droits suivants :

Droit d'opposition

Vous pouvez vous opposer au traitement de vos données personnelles. Vous ne pouvez cependant le faire qu'envers un traitement effectué sur la base des intérêts légitimes de Ardennes-Online ou d'un tiers (voir plus haut, au point C). Pour exercer ce droit, vous devrez indiquer sur le formulaire à quel traitement précis vous vous opposez et pour quelles raisons spécifiques. Ces informations sont nécessaires pour pouvoir assurer l'équilibre correct des intérêts en présence.

Vous pouvez exercer vous-même très simplement votre droit à vous opposer à l'usage de votre adresse e-mail pour l'envoi de bulletins d'information, de promotions et d'actions marketing de Ardennes-Online. Chaque e-mail que vous recevez de notre part à cette fin vous donne en effet la possibilité de vous désinscrire.

Droit d'accès

Vous pouvez demander formellement à savoir si vos données personnelles sont traitées ou non. Si tel est le cas, vous êtes en droit de demander les informations suivantes : les objectifs poursuivis par le traitement, les catégories de données personnelles que nous conservons à votre sujet, les catégories de destinataires de ces données (pays tiers ou organisations internationales), les délais de conservation ou les critères servant à déterminer ces derniers, vos autres droits, les autres sources de provenance de vos données et l'existence d'un processus de prise de décision automatisé. Lors de

la communication de ces informations, nous sommes toujours dans l'obligation de tenir compte des droits et libertés des autres personnes.

Droit de rectification (correction et complément)

Vous pouvez demander à ce que soient rectifiées ou complétées toutes les données (à caractère personnel) qui, selon vous, sont inexactes ou incomplètes. Lorsque vous exercez ce droit, vous devez indiquer sur le formulaire les données précises que vous voulez voir rectifiées ou complétées.

Droit de portabilité

Vous avez le droit de demander que les données personnelles que vous avez fournies personnellement à Ardennes-Online vous soient transférées par Ardennes-Online sous une forme électronique (à l'adresse e-mail que vous communiquez sur votre formulaire de demande) ou le soient à un autre responsable du traitement désigné par vos soins (via son adresse e-mail que vous aurez communiquée sur votre formulaire de demande).

Droit à l'effacement des données (droit à l'oubli)

Dans les cas prévus par le RGPD, nous procéderons à la suppression de vos données à caractère personnel sur simple demande de votre part.

Droit à la limitation du traitement

Vous avez le droit de demander la limitation du traitement de vos données personnelles lorsque:

- vous contestez l'exactitude de ces données (pendant le temps nécessaire au contrôle par Ardennes-Online);
- le traitement de vos données personnelles par Ardennes-Online serait illégitime mais que vous ne souhaitez néanmoins pas exercer votre droit à l'effacement des données;
- nous n'avons plus besoin de vos données personnelles pour les finalités énumérées dans la présente déclaration de protection des données (point C) mais que vous en avez toujours besoin pour introduire, exercer ou étayer une action en justice;
- vous vous êtes opposé au traitement de certaines de vos données personnelles (pendant le temps nécessaire à l'évaluation des intérêts en présence).

En principe, vous pouvez exercer vos droits gratuitement. Pour ce faire, vous devez utiliser le formulaire que nous mettons à votre disposition sur notre site internet www.Ardennes-Online.be. Vous trouverez sur le formulaire de plus amples instructions concernant la façon de compléter et de renvoyer votre demande.

Au plus tard dans le mois qui suit la réception de votre formulaire dûment rempli et renvoyé correctement, nous vous informerons par écrit de la suite que nous avons donnée à votre demande. Selon la difficulté de votre demande ou le nombre de requêtes que nous recevons d'autres personnes, ce délai pourra être prolongé de deux mois.

Dans certains cas (p.ex. obligations légales, droits d'autres personnes, délais de prescription, ...), vous ne pourrez pas exercer vos droits, en tout ou en partie. Vous en serez alors informé ainsi que des raisons pour lesquelles nous ne pouvons satisfaire pleinement à votre demande.

I. Statistiques

Sur nos sites internet, nous procédons à des relevés de statistiques sur le web afin d'étudier de quelle manière les visiteurs utilisent notre site. Ces informations nous aident à améliorer notre site.

Questions, remarques, plaintes et fuites de données

Si vous avez des questions, des remarques ou des plaintes à formuler concernant la protection de vos données personnelles par Ardennes-Online ou à propos de la présente déclaration de protection des données, veuillez prendre contact avec le Data Protection Officer de Ardennes-Online via l'adresse privacy@ourthe-somme.be.

Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès de l'Autorité de Protection des Données (APD) à l'adresse suivante : rue de la Presse 35 à 1000 Bruxelles.

Si vous avez connaissance de l'existence d'une fuite de données ou si vous en suspectez une, nous vous demandons de nous la signaler immédiatement à l'adresse rudi.merlo@ourthe-somme.be

Ardennes-Online peut à tout moment apporter, pour différentes raisons, des corrections, des compléments ou des modifications à la présente déclaration de protection des données. La version la plus actuelle peut être consultée en permanence sur nos sites internet.

La présente version a été rédigée en mai 2018.