

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ DU GROUPE IOKA

Date d'effet : le 09 octobre 2019

Sommaire

- A. À propos de cette politique
- B. Modification de la politique de confidentialité
- C. Quelles données personnelles recueillons-nous ?
- D. Comment collectons-nous les données personnelles ?
- E. Finalités de la collecte, de l'utilisation ou de la communication de vos données personnelles
- F. Communication de vos données personnelles
- G. Transfert des données personnelles vers d'autres pays
- H. Sécurité et stockage des données personnelles
- I. Vos droits
- J. Nous contacter

A. À propos de cette politique

1. Cette politique a été adoptée par IOKA HOLDING ("IOKA") et d'autres entreprises liées à IOKA (notamment ses filiales, collectivement désignées par "le groupe IOKA"), notamment dans le cadre de ses activités hôtelières et commerciales ainsi que pour les propriétés détenues et exploitées à l'échelle mondiale par IOKA HOLDING.
2. Dans la présente Politique, les mots "nous" ou "notre" désignent ou se rapportent à IOKA HOLDING ou toute entreprise du groupe IOKA. Bien que cette politique soit commune à l'ensemble du groupe IOKA – sauf dans le cas où la législation locale en vigueur le prévoit autrement, chaque entreprise n'est responsable envers vous que dans la limite de sa propre collecte, de sa propre utilisation de vos données personnelles et de ses propres actions.
3. Nous nous engageons à protéger vos données personnelles. La présente politique décrit la façon dont nous recueillons, utilisons, communiquons et traitons vos données personnelles et s'applique aux données personnelles que nous recueillons à votre sujet.
4. La présente politique vient compléter les consentements que vous nous avez déjà accordés en ce qui concerne vos données personnelles, mais sans s'y substituer ou prévaloir sur ces derniers.

B. Modification de la politique de confidentialité

5. De temps à autre, nous pourrions revoir et modifier la présente politique pour tenir compte des évolutions de la législation ou de la façon dont nous traitons les données personnelles. Les mises à jour de la présente politique remplaceront les versions antérieures et s'appliqueront aux données personnelles qui nous ont été précédemment fournies. Un exemplaire de notre politique de confidentialité en cours de validité est disponible sur demande. Il peut également être consulté à l'adresse <https://www.iokaholding.com>

C. Quelles données personnelles recueillons-nous ?

6. **La nature des données personnelles.** Les "données personnelles" sont des données qui peuvent être utilisées pour identifier une personne physique. À titre d'exemple, on peut citer : nom, adresse, coordonnées, numéros d'identification, informations bancaires, adresse IP, informations transactionnelles basées sur votre activité sur notre site Web ou nos applications, numéros de téléphone, adresse électronique, images et toute autre information de nature personnelle.

7. **Communication volontaire de données personnelles.** Nous recueillons les données personnelles que vous nous fournissez de façon volontaire. Le type de données personnelles que nous recueillons dépend des motifs pour lesquels nous les collectons ; vous avez la possibilité de choisir les informations que vous souhaitez fournir. Vous avez la possibilité de refuser de nous fournir des données personnelles. Si vous avez donné votre accord par le passé, vous avez également le droit de retirer celui-ci en nous contactant selon les modalités énoncées au paragraphe 29. Néanmoins, si vous annulez votre consentement, nous ne serons pas forcément à même de traiter certaines transactions ou de fournir le produit ou le service pour lequel nous vous réclamons ces données personnelles.
8. **Communication de données personnelles portant sur autrui.** Si vous nous communiquez des données personnelles portant sur une personne autre que vous-même (par exemple, un membre de votre famille), la responsabilité vous incombe d'informer la/les personnes concernées des fins pour lesquelles nous collectons ces données et d'obtenir son/leur accord pour que ces données nous soient communiquées.
9. **Exactitude et exhaustivité des données personnelles.** Il est important que les données personnelles dont nous disposons à votre sujet soient exactes et à jour. Il vous appartient de vous assurer que toutes les données personnelles que vous nous fournissez sont exactes et complètes et de nous informer de tout changement notable de vos données personnelles.
10. **Personnes mineures.** Si vous êtes une personne mineure de moins de 16 ans, veuillez obtenir l'accord de vos parents ou tuteurs avant de nous communiquer des données personnelles. Si vous êtes parent ou tuteur d'un mineur et que vous avez des raisons de penser que votre enfant ou pupille nous a fourni ses données personnelles sans obtenir votre consentement préalable, veuillez nous contacter pour demander l'effacement de leurs données personnelles ou pour que le mineur soit désabonné de nos listes de diffusion.

D. Comment collectons-nous les données personnelles ?

11. Les données personnelles que vous nous communiquez. Nous recueillons les données personnelles dont nous avons besoin dans le cadre de notre relation commerciale avec vous. Nous pouvons collecter vos données personnelles de façon directe ou indirecte, comme les exemples suivants le montrent :
 - lorsque vous effectuez une réservation ou que vous séjournez dans l'un des établissements hôteliers que nous détenons ou gérons ;
 - lorsque vous effectuez une visite ou effectuez une transaction dans l'un des points de vente au détail ou des établissements commerciaux que nous détenons ou gérons ;
 - lorsque vous vous inscrivez à l'un de nos programmes de fidélisation client, que vous répondez à l'une de nos promotions ou que vous vous abonnez à l'une de nos listes de diffusion ;
 - lorsque vous participez à un concours, une compétition ou un jeu que nous organisons ;
 - lorsque vous assistez à des événements ou à des réceptions que nous organisons ou qui se déroulent dans nos établissements, notamment des ouvertures de nouveaux établissements, des événements commerciaux, promotionnels, de marketing ou tout autre type d'événement social ;
 - lorsque des images vous montrant sont enregistrées par nos caméras de surveillance lorsque vous visitez un établissement que nous détenons ou gérons, ou lorsque des photos ou des vidéos de vous sont prises lorsque vous assistez à des événements ou des réceptions que nous organisons ;
 - lorsque vous utilisez nos services ou effectuez une opération commerciale dans nos établissements (ou que vous exprimez votre intérêt à le faire), y compris en ce qui concerne les services et les opérations portant sur l'aménagement ou la gestion de résidences ;
 - lorsque vous communiquez avec nous par téléphone, par e-mail, par le biais de notre site Internet ou par d'autres moyens de communication, par exemple, par l'entremise de plateformes de réseaux sociaux ;

- lorsque vous visitez nos sites Internet, que vous téléchargez ou utilisez nos applications mobiles, ou enregistrez un compte d'utilisateur sur nos sites Internet ou applications mobiles ;
- lorsque nous recherchons des informations vous concernant et que nous recevons vos données personnelles vous concernant dans le cadre de notre relation commerciale, par exemple, si vous êtes un investisseur ou un actionnaire dans des entreprises appartenant au groupe IOKA ;
- lorsque vous nous soumettez une demande d'emploi, de stage ou de détachement ou lorsque vous nous communiquez des documents ou des informations telles que votre curriculum vitae, en rapport avec de telles demandes ;
- lorsque vous nous communiquez des données personnelles pour tout autre motif.

12. **Données personnelles fournies par autrui.** En fonction du type de relation que nous entretenons avec vous, nous pourrions également recueillir des données personnelles vous concernant auprès de tierces parties. On peut citer à titre d'exemple :

- nos partenaires commerciaux tels que les compagnies aériennes, les voyagistes, les agences de voyages, les systèmes de réservation, les tiers qui nous fournissent des services de publicité, de marketing et de promotion ;
- si vous avez postulé pour un emploi après du groupe IOKA, les personnes ayant fourni des attestations en vue d'un emploi, les établissements d'enseignement ou les précédents employeurs ;
- des membres de votre famille ou des amis nous communiquant des données personnelles en votre nom ;
- d'agences ou de sources publiques.

E. Finalités de la collecte, de l'utilisation ou de la communication de vos données personnelles

13. **Objectif général.** En général, nous recueillons, utilisons, communiquons et traitons vos données personnelles à des fins liées à notre activité ainsi que pour gérer la relation que nous entretenons avec nous. On peut citer à titre d'exemple :

- le traitement des transactions commerciales ou la fourniture de services vous concernant ;
- à des fins administratives, y compris en matière de finances, pour une utilisation par l'informatique ou les ressources humaines, l'assurance-qualité et la formation du personnel ;
- pour des questions de sécurités relatives aux établissements que nous détenons ou gérons, ou encore pour les événements que nous organisons ou qui se tiennent dans nos établissements ;
- à des fins de conformité à la loi et aux règlements, aux procédures internes (notamment les vérifications, la comptabilité et l'archivage) ;
- à des fins d'étude et d'analyse statistique, notamment dans le cadre de la création de nouveaux produits et services ou encore d'évaluation et d'amélioration de services existants ;
- dans le cadre d'acquisitions d'actifs d'entreprise ;
- pour donner suite à des questions, des requêtes ou des commentaires que vous avez formulés ;
- pour faire appliquer des obligations légales à notre égard ou pour répondre à des plaintes, actions en justice ou des enquêtes nous concernant ;
- pour d'autres buts dont vous serez avertis avant que vos informations ne soient collectées ;
- pour tout autre but se rapportant à ce qui précède, dans des limites raisonnables.

14. **Objectif de marketing.** Si vous nous y avez autorisés, nous pourrions utiliser vos données personnelles afin de promouvoir nos produits et services ou de communiquer à leur sujet, ainsi que ceux de nos partenaires stratégiques et entreprises associées. À titre d'exemple : pour vous informer de nos dernières activités, offres spéciales et promotions. Afin de promouvoir des produits et services qui présentent un intérêt particulier pour vous, nous pourrions analyser et nous baser sur vos interactions avec notre entreprise (notamment, de façon non limitative, sur vos participations à des promotions ou à des événements et d'autres interactions avec notre groupe).
15. **Intérêts légitimes et autres bases juridiques pour le traitement des données.** Outre la collecte, l'utilisation, la communication et le traitement de vos données personnelles avec votre accord ou en vue de l'exécution d'un contrat conclu avec vous, nous pourrions également utiliser, traiter ou communiquer vos données afin de soutenir nos intérêts commerciaux légitimes (sous réserve que cela ne déroge pas à vos propres droits et intérêts). À titre d'exemple :
- Résidents de nos établissements : Si vous effectuez une réservation ou un séjour dans les résidences hôtelières que nous détenons ou gérons, nous pouvons (a) utiliser et communiquer vos données personnelles afin de vous aider à prendre les dispositions que vous nous demandez, telles que l'organisation de votre séjour, les transferts d'aéroport, les réservations de restaurant, etc. ; (b) vous envoyer des informations avant et après le séjour ainsi que des enquêtes de satisfaction ; (c) vous inviter à vous inscrire à nos programmes de fidélisation ou à nos listes de diffusion ; (d) cerner vos préférences pour améliorer et personnaliser votre expérience client pour les réservations et séjours en cours et à venir dans nos résidences.
 - Programmes de fidélisation client : Si vous êtes inscrit à l'un de nos programmes de fidélisation client, nous pourrions vous envoyer (a) des informations marketing et promotionnelles concernant nos produits et services ; (b) des informations susceptibles de vous intéresser portant sur les événements dans certaines de nos résidences hôtelières ; (c) les bulletins et magazines relatifs à nos programmes de fidélisation de la clientèle.
 - Demandeur d'emploi ou employé : si vous êtes un demandeur d'emploi et que vous avez postulé pour un poste donné, nous pourrions communiquer vos données personnelles à d'autres sociétés du groupe IOKA dans le but de vous proposer des alternatives en matière de poste.
 - Investisseurs/actionnaires : Si vous êtes un investisseur ou un actionnaire d'entreprises appartenant au groupe IOKA, nous pourrions utiliser vos données personnelles pour (a) vous communiquer des informations à leur sujet ; (b) gérer les relations investisseurs / actionnaires ; (c) nous conformer aux exigences réglementaires.
 - Motif de gestion d'entreprise : nous pourrions communiquer vos informations personnelles à des tierces parties chargées de nous fournir un service telles que les prestataires de service ou les entreprises de traitement des données (nous fournissant des services tels que l'hébergement et la maintenance informatique, des services d'étude, de messagerie électronique, de livraison, de traitement des paiements, de marketing, de gestions des ressources humaines et autres services professionnels) ainsi qu'aux consultants et conseillers tels que comptable, juristes, auditeurs.
16. **Utilisation permise en vertu des lois applicables.** Nous pourrions également recueillir, utiliser, communiquer et traiter vos données personnelles, à votre insu et sans votre accord, lorsque la loi l'exige ou le permet.
17. **Communiquer avec vous.** Pour vous contacter ou vous communiquer des informations dans le cadre des buts décrits dans la partie E ci-dessus, nous pourrions utiliser des moyens tels que le courrier, les e-mails, les messages SMS, le téléphone ou tout autre moyen de communication dont vous nous aurez fait part. Si vous ne souhaitez pas

recevoir de communications ou d'informations de notre part, ou si vous souhaitez limiter la manière dont nous pouvons vous contacter ou vous envoyer des informations, vous pouvez nous contacter comme indiqué au paragraphe 29.

F. Communication de vos données personnelles

18. **Communication des informations au sein du groupe IOKA.** Dans le cadre des objectifs décrits par la partie E ci-dessus, nous pourrions transmettre ou partager vos données personnelles avec d'autres entreprises appartenant au groupe IOKA.
19. **Autres communications.** Nous pouvons également communiquer vos données personnelles aux fins décrites à la partie E ci-dessus ou encore lorsque la loi l'exige ou le permet. À titre d'exemple :
- communication à nos sous-traitants ou nos prestataires de services fournissant des services d'affaires, de support, opérationnels ou administratifs tels que l'audit, les services juridiques, le traitement des paiements, le publipostage ou la livraison des commandes.
 - communication aux tierces parties avec lesquelles nous effectuons des opérations de marketing en partenariat.
 - communication aux autorités, aux organes statutaires et aux agences publiques, notamment dans le cadre d'enquêtes.

Nous concluons des contrats avec les tierces parties auxquelles nous communiquons vos données personnelles (lorsque cela sera possible et licite) afin de protéger l'ensemble de vos données conformément à la législation et/ou de nous assurer que ces tierces parties traitent vos données personnelles conformément à nos instructions.

G. Transfert des données personnelles vers d'autres pays

20. **Transferts.** Le groupe IOKA est présent dans de nombreux pays. Nous pourrions transférer vos données personnelles aux fins décrites à la partie E ci-dessus :
- entre entreprises du groupe, du pays où elles sont collectées vers toute autre pays dans lequel nous opérons ;
 - vers des tierces parties implantées dans d'autres pays, lorsque cela s'avère nécessaire

21. **Protection de vos données personnelles.** Nous nous engageons à protéger la confidentialité de vos données personnelles lorsque celles-ci sont transférées entre les divers pays. Nous veillons à ce que vos données personnelles bénéficient d'un niveau de protection suffisant, quelle que soit le pays vers lesquelles elles sont transférées. Nous pouvons par exemple conclure des contrats (ou imposer des règles contraignantes) avec les destinataires de vos données personnelles afin de protéger celles-ci d'une manière conforme à toutes les lois applicables. Pour obtenir davantage d'informations sur ces protections, il vous suffit de nous contacter comme indiqué au paragraphe 29.

H. Sécurité et stockage des données personnelles

22. **Accès non autorisé.** Nous prenons toutes les précautions possibles pour nous assurer que les données personnelles que vous nous confiez sont protégées contre les accès non autorisés accidentels ; cependant, nous ne pourrions être tenus responsables si de tels accès échappant à notre contrôle venaient à se produire.
23. **Vulnérabilités.** Nous ne garantissons pas que nos systèmes ou applications soient absolument inviolables et dépourvus de failles de sécurité. Nous ne proposons aucune garantie en matière d'utilisation de nos systèmes et applications ou en ce qui concerne leur sécurisation et la protection offerte contre les virus, vers, chevaux de Troie et autres vulnérabilités. Nous ne garantissons pas non plus la sécurité des données que vous nous envoyez par voie électronique. L'envoi de ces données se fait entièrement à vos risques et périls.
24. **Durée de conservation.** Nous ne conserverons vos données personnelles que pour réaliser les objectifs qui ont conduit à leur collecte et seulement durant la période nécessaire pour satisfaire à nos obligations commerciales et/ou juridiques, en tenant notamment compte des exigences en matière d'audit, de comptabilité et de rapports.

Ainsi, la durée de conservation de vos données personnelles dépendra de leur nature. À titre d'exemple : nous conserverons les données personnelles au moins pour la durée du délai de prescription des actions en justice – dans le cas où les données personnelles concernées peuvent être nécessaires pour engager ou défendre une action en justice. Certaines données peuvent être conservées plus longtemps, dans les cas où la loi nous y oblige, par exemple. En règle générale, nous conservons les données entre 3 et 15 ans.

25. **Données anonymisées.** Dans certaines circonstances, nous pourrions anonymiser vos données personnelles de façon à ce que l'information ne puisse plus être associée à vous : dans ce cas, nous pourrions conserver ces données anonymisées indéfiniment.

I. Vos droits

26. Selon votre pays de résidence et le pays où nous opérons, vous disposez de certains droits en fonction de la législation en ce qui concerne la collecte, l'utilisation, la communication et le traitement de vos données personnelles. Ces droits comprennent :

- Le droit d'accès : vous avez le droit de nous demander si nous conservons des données personnelles vous concernant, et si oui, le droit de demander à y accéder. Cela vous permet de recevoir une copie des informations sur les données personnelles que nous conservons à votre sujet.
- Le droit de rectification : vous pouvez demander que toute donnée personnelle incomplète ou inexacte que nous conservons à votre sujet soit corrigée.
- Le droit à l'oubli : dans certaines circonstances, vous pouvez nous demander d'effacer les données personnelles que nous conservons à votre sujet.
- Le droit de limitation du traitement : vous avez la possibilité de retirer votre accord pour l'utilisation de vos données personnelles ou de demander la suspension de l'utilisation de certaines données vous concernant, si vous souhaitez en vérifier l'exactitude, par exemple.
- Droit à la portabilité : dans certaines conditions, vous pouvez demander le transfert de vos données personnelles vers une tierce partie.
- Droit d'opposition : vous avez la possibilité de vous opposer au traitement de vos données personnelles en raison de vos intérêts légitimes ou ceux d'une tierce partie.

Si vous souhaitez exercer ces droits, il vous suffit de nous contacter comme indiqué au paragraphe 29. Il est possible que nous vous demandions alors de remplir certains formulaires ou de nous fournir certaines informations pour donner suite à votre demande. Lorsque cela est autorisé par la loi, nous pourrions vous demander le règlement de frais pour donner suite à la demande.

27. **Limitations :** Nous pouvons être autorisés par la loi à refuser une demande, par exemple, nous pouvons refuser (a) une demande d'effacement lorsque les données personnelles sont en cours d'utilisation dans le cadre d'une plainte ; (b) une demande d'opposition lorsque des impératifs légitimes nous imposent de continuer à traiter vos données personnelles.
28. **Plaintes.** Si vous pensez que nous n'avons pas respecté les termes de la présente politique de confidentialité ou que nous avons enfreint la législation en matière de protection des données, vous avez la possibilité de déposer une plainte auprès de l'autorité pour la protection des données ou devant tout tribunal compétent.

J. Nous contacter

29. Si vous avez des commentaires ou des questions concernant vos données personnelles, ou au sujet de cette politique, ou si vous souhaitez déposer une réclamation, vous pouvez contacter le responsable de la protection des données de votre région, comme indiqué ci-dessous : info@iokaholding.com

Si vous nous contactez, il est possible que nous vous demandions alors de remplir certains formulaires ou de nous fournir certaines informations, notamment pour vérifier votre identité, afin de donner suite à votre demande.