Politique générale de protection des données personnelles de B&B HOTELS en Belgique

Version antérieure
Mise à jour le 18/09/2025

Impression de la page possible en bas de page

Préambule

1. Dans le cadre de son activité, B&B HOTELS est amenée à collecter et à traiter des données à caractère personnel relatives à ses contacts, prospects, clients, prestataires, partenaires.

2. L'objectif principal de ce document est de vous permettre de comprendre dans quelles conditions vos données sont traitées.

3. Cette politique de protection des données à caractère personnel s'adresse aux internautes, clients et prospects (ci-après « vous ») dans le cadre (i) de l'utilisation du site internet https://www.hotel-bb.com/ (ci-après le « Site ») et de l'application mobile B&B HOTELS (ci-après l'« Application ») présentant la plateforme de réservation de chambres d'hôtel B&B en ligne (ci-après la « Plateforme »), (ii) de la fourniture de nos programmes de fidélité en Belgique et (iii) des séjours dans les hôtels exploités par B&B HOTELS sur le territoire belge.

   Elle a pour objectif de vous informer, conformément au Règlement n° 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (ci-après le « Règlement » ou « RGPD »), sur la manière dont vos informations personnelles peuvent être collectées et traitées dans le cadre de (i) la réservation de votre séjour (via la Plateforme ou non), (ii) la gestion de votre séjour dans l'un de nos hôtels en Belgique, (iii) la gestion des programmes de fidélité, et (iv) l'évaluation et l'amélioration de nos services.

   Les finalités précises sont listées et détaillées à l'article 6 de la présente politique.

4. Lors de la collecte de vos données à caractère personnel, vous serez informé si certaines données doivent être obligatoirement renseignées ou si elles sont

facultatives. Les éventuelles conséquences d'un défaut de renseignement sont indiquées lors de la collecte de données, sur les formulaires associés.

5. La protection de vos données à caractère personnel est une priorité pour B&B HOTELS, c'est la raison pour laquelle elle s'engage à traiter celles-ci dans le plus strict respect du Règlement et des lois nationales applicables.

1. Définitions

6. **Application :** désigne l'Application mobile B&B HOTELS disponible en version IOS et Android.

7. **Plateforme** : désigne le système central de réservation en ligne exploité par le Groupe B&B HOTELS sur le Site et l'Application.

8. **Responsable du traitement :** désigne les sociétés listées à l'article 2 ci-dessous en leur qualité de Responsables des traitements.

9. **Services** : désigne les services proposés par B&B HOTELS via la Plateforme. Les Services sont détaillés au sein des conditions générales d'utilisation (« CGU ») accessibles ici.

10. **Site :** désigne le site internet accessible à l'adresse URL https://www.hotel-bb.com/

11. **Utilisateur** : désigne toute personne qui accède ou navigue sur le Site et l'Application, qu'il soit client, exploitant ou simple internaute avec ou sans compte.

2. Identité des responsables du traitement

Le responsable de traitement est, au sens du RGPD, la personne qui détermine les moyens et les finalités du traitement. Lorsque plusieurs personnes déterminent conjointement les finalités et les moyens d'un traitement, elles sont les responsables conjoints du traitement (ou coresponsables). Pour certaines finalités, les sociétés d'exploitation belges du groupe B&B HOTELS citées ci-après, sont respectivement responsables de traitement unique. Pour d'autres, les sociétés d'exploitation belges du groupe B&B HOTELS sont chacune responsable de traitement conjointement avec d'autres sociétés.

Responsable du traitement unique

- **B&B HOTELS BELGIUM**, société à responsabilité limitée de droit belge, dont le siège social est établi Place Marcel Broodthaers 8 (REGUS Brussels South Station – South Center Titanium), 1060 Saint-Gilles (Belgique), immatriculée à la Banque-Carrefour des entreprises (BCE) sous le n° 0693.764.388 (Téléphone : +32 2 892 39 00 – Adresse e-mail : bel-info@hotelbb.com – IBAN : BE57001833594535)
- **B&B HOME BELGIUM**, société à responsabilité limitée de droit belge, dont le siège social est établi Place Marcel Broodthaers 8 (REGUS Brussels South Station – South Center Titanium), 1060 Saint-Gilles (Belgique), immatriculée à la Banque-Carrefour des entreprises (BCE) sous le n° 1011.289.534

ci-après dénommées ensemble « B&B HOTELS » sont chacune respectivement responsable du traitement unique pour les finalités suivantes :

(1) Le traitement des réservations qui ne sont pas réalisées par l'intermédiaire de la Plateforme ;
(2) La gestion des contrats d'hébergement ;
(3) L'exercice des droits des personnes concernées au titre du RGPD ;
(4) La gestion des sinistres ;
(5) La gestion des fiches individuelles de police ; et
(6) La mise en place d'un système de vidéosurveillance/vidéoprotection.

Responsables du traitement conjoints

La société B&B SERVICES WESTERN EUROPE, société par actions simplifiée du Groupe B&B HOTELS, dont le siège social est au 271 rue du Général Paulet, 29200, Brest, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Brest sous le n° 904 630 902, intervient individuellement aux côtés de chacune des sociétés citées ci-avant en qualité de responsable de traitement conjoint, pour les finalités suivantes :

(1) La gestion du wifi ;
(2) La gestion des réclamations clients ;
(3) La gestion du recouvrement des impayés.

B&B HOTELS exploite la Plateforme qui constitue un système central de réservation commun aux hôtels.

D'autres sociétés du groupe B&B Hôtels interviennent en qualité de responsables de traitement conjoints pour les finalités suivantes :

(1) La gestion de la Plateforme et le traitement des réservations réalisées par son intermédiaire ;
(2) La gestion de la prospection commerciale ;
(3) La gestion de la centralisation des réservations ;

(4) La gestion des programmes de fidélité.

Les sociétés dont la liste est accessible en cliquant ici interviennent en qualité de responsables de traitement conjoints pour (i) la gestion de la Plateforme et le traitement des réservations réalisées par son intermédiaire, (ii) la gestion de la prospection commerciale et (iii) la gestion de la centralisation des réservations.

Les sociétés dont la liste est accessible en cliquant ici interviennent en qualité de responsables de traitement conjoints pour la gestion du programme de fidélité payant de B&B HOTELS.

Les sociétés dont la liste est accessible en cliquant ici interviennent en qualité de responsables de traitement conjoints pour la gestion du programme de fidélité gratuit de B&B HOTELS.

B&B HOTELS a conclu avec les responsables du traitement conjoints des accords de co-responsabilité déterminant leurs obligations respectives, dont les grandes lignes sont disponibles sur simple demande adressée par mail à B&B HOTELS à l'adresse suivante : privacy.belgium@hotelbb.com.

Les informations relatives aux traitements réalisés sont détaillées ci-après.

3. Collecte loyale et transparente de vos données

12. Dans un souci de loyauté et de transparence, B&B HOTELS prend soin d'informer les personnes concernées sur les traitements qu'elle met en œuvre par des mentions d'information au moment de la collecte de données à caractère personnel.

13. Ces données sont collectées loyalement. Aucune collecte n'est effectuée à l'insu des personnes et sans qu'elles en soient informées.

4. Utilisation légitime et proportionnée de vos données

14. Lorsque B&B HOTELS est amenée à traiter des données à caractère personnel, elle le fait pour des finalités spécifiques : chaque traitement de données mis en œuvre poursuit ainsi une finalité légitime, déterminée et explicite, tel que détaillé à l'article 6

de la présente politique.

15. Pour chacun des traitements mis en œuvre, B&B HOTELS s'engage à ne collecter et n'exploiter que des données adéquates, pertinentes et limitées à ce qui est nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées. B&B HOTELS veille à ce que les données soient mises à jour et à mettre en œuvre des procédés pour permettre l'effacement ou la rectification des données inexactes.

5. Données faisant l'objet de traitement

16. Dans le cadre des traitements de données à caractère personnel dont les finalités vous seront présentées ci-après à l'article 6, B&B HOTELS collecte et traite les catégories de données suivantes :

- Données relatives à votre identité et vie personnelle : civilité, nom, prénom, numéro de téléphone, adresse email, date et lieu de naissance, sexe, âge, ville, pays, nationalité, langue parlée, adresse postale, code postal, nom d'utilisateur ou pseudo, images vidéo issue des systèmes de vidéoprotection, photographie et signature (pour les autorisations de droit à l'image signées par vos soins) , numéro d'ordre unique pour l'établissement de la fiche individuelle de police;

- Données relatives à votre vie professionnelle : entreprise, adresse email professionnelle, numéro de téléphone professionnel, adresse postale professionnelle, fonction, statut au sein de l'entreprise, code partenaire ;

- Données relatives à la navigation : logs et données de connexions (URL de connexion, date et heure), données d'identification du matériel informatique, préférences de langue, données de localisation géographique via votre adresse IP lorsque vous vous connectez à la Plateforme pour adapter votre navigation et utiliser nos Services), données relatives à votre utilisation de la Plateforme et des Services, en ce compris l'adresse IP, les données communiquées à nos équipes lors de vos sollicitations (préférence de langue, etc.) les données collectées via les cookies et autres traceurs, les données de recherches de réservation

- Données relatives à votre réservation et à votre compte client: identifiant client, numéro de fidélité, numéro de contrat (pour les contrats de partenariat BtoB), hôtel concerné, dates de séjour, numéro de chambre, code d'accès chambre, données sur les autres occupants des chambres réservées telles que les noms et âges, caractéristiques du séjour avec les éventuelles options (parking, animal, étage préféré, etc.), motif du séjour (loisirs, professionnel) si demande d'une facturation à une adresse différente : nom de la société, adresse, numéro de TVA, situation de handicap en cas de demande d'option d'une chambre adaptée, données relatives à l'octroi et à

l'utilisation d'éventuelles invitations et autres vouchers ;

- Données relatives aux transactions : numéro de la transaction, données relatives aux moyens de paiement, banque concernée, le détail de l'achat, de l'abonnement, ou du service souscrit, date du chèque, factures, les données relatives aux règlements des factures telles que les modalités de règlement, remises consenties, reçus, soldes et impayés. Le numéro de carte bancaire, la date de fin de validité et le cryptogramme sont traitées exclusivement par notre prestataire Adyen qui nous communique uniquement un jeton d'identification (token) pour procéder aux garanties et aux paiements des réservations ;

- Données relatives à l'historique des réservations dans les hôtels B&B HOTELS ;

- Données relatives à la gestion des réseaux sociaux et des avis clients : données publiques publiées sur les plateformes partenaires (Facebook, Instagram, LinkedIn), interactions avec un post ou une page (réactions, partages) contenu des messages et commentaires déposés par l'internaute, contenu des avis ;

- Données relatives à la gestion des réclamations et sinistres : formulaire de réclamation, détails de la réclamation ou du sinistre (circonstances, date, lieu), échanges avec nos services, éventuels justificatifs et relevé d'identité bancaire pour obtenir un remboursement ou une indemnisation.

6. Finalités, bases légales et durées de conservation des traitements des données

17. Chaque traitement réalisé par B&B HOTELS répond à une finalité explicite, légitime et déterminée, qui se base sur l'exécution d'un contrat, le respect d'une obligation légale ou réglementaire, votre consentement ou encore l'intérêt légitime. En outre, nous conservons vos données à caractère personnel uniquement le temps nécessaire pour les finalités poursuivies.

18. Les finalités pour lesquelles vos données sont traitées, leur base légale et leur durée de conservation sont détaillées ci-dessous :

FINALITE	BASE LEGALE	DUREE DE CONSERVATION
La gestion des réservations réalisées sur la Plateforme, ou directement auprès des hôtels, et la gestion de votre séjour (y compris pour les séjours réservés sur les sites de	L'exécution du contrat conclu entre les clients et B&B HOTELS et l'intérêt légitime de B&B HOTELS à assurer un suivi commercial à l'égard de nos clients	**En base active** : Les données utilisées dans le cadre de la gestion de la relation avec le client et des réservations sont

FINALITE	BASE LEGALE	DUREE DE CONSERVATION
réservation partenaires tiers (tel que Booking.com, Expedia…) et **le suivi de la relation commerciale avec les clients** dans le cadre de leur réservation Ce traitement inclut la gestion des demandes de renseignement relatives aux hôtels (via le formulaire de contact disponible sur le Site), la gestion de l'enregistrement en ligne (« check in online »), et la proposition d'un service complémentaire de e-conciergerie au sein des hôtels (points d'intérêt à proximité, presse en ligne…)	Votre consentement pour la gestion des demandes de renseignements et le traitement de données de pour la personnalisation des services pendant votre séjour (demande d'une chambre adaptée aux situations de handicap)	conservées pendant toute la durée nécessaire à l'exécution du contrat. Les données concernant les paiements par carte bancaire sont conservées jusqu'au paiement effectif de toutes les sommes dues au titre du contrat de réservation jusqu'au premier jour du séjour (afin de couvrir un éventuel "no show") ou au titre du contrat d'hébergement (incluant consommations, frais de dédommagement tabac). **En archivage intermédiaire :** Les données sont conservées pendant 10 ans (pour se conformer aux obligations exigées par la législation en matière fiscale/comptable et/ou pour la gestion des précontentieux).
La gestion des réclamations clients Notamment : la gestion et le suivi de la procédure de médiation avec le client suite à une réclamation la gestion des invitations la gestion des contentieux	L'exécution du contrat conclu entre les clients et B&B HOTELS ainsi que l'intérêt légitime de B&B HOTELS à défendre ses droits en ce qui concerne la gestion des contentieux.	**En base active :** Les données utilisées dans le cadre de la gestion des réclamations clients sont conservées pendant toute la durée nécessaire au traitement de la réclamation. **En archivage intermédiaire :** Pour des finalités contentieuses ou précontentieuses,

FINALITE	BASE LEGALE	DUREE DE CONSERVATION
		jusqu'à l'expiration de la prescription légale suivant le type d'action concernée et pour la durée de la procédure jusqu'à l'épuisement des voies de recours ordinaires et extraordinaires.
La mise à disposition et la gestion du WIFI dans les hôtels dont la conservation des données de connexion pour les besoins des procédures pénales, de la prévention des menaces contre la sécurité publique et de la sauvegarde de la sécurité nationale	L'exécution du contrat conclu entre vous et B&B HOTELS pour l'utilisation du WIFI mis à disposition dans l'hôtel pour vous permettre de vous connecter à Internet	**En base active :** Pour des besoins d'administration des systèmes, de fourniture du Service WIFI et pour remédier aux dysfonctionnements des systèmes informatiques utilisés : pendant un an à compter du jour de leur enregistrement. Pour optimiser l'utilisation du Service WIFI et maintenir la connexion de l'Utilisateur d'un usage à l'autre sans avoir à se reconnecter, le numéro d'identification du terminal : pendant un délai de 24 heures.
L'amélioration des services de B&B HOTELS, notamment, la réalisation d'enquêtes de satisfaction la gestion des avis sur les services fournis	L'intérêt légitime de B&B HOTELS à améliorer ses services, votre consentement pour la gestion des avis clients	Durée nécessaire à la réalisation et au traitement de l'enquête de satisfaction ou de l'avis client et deux ans à compter de la publication de l'avis ou jusqu'à ce que la personne concernée retire son consentement.
L'élaboration de statistiques commerciales	L'intérêt légitime de B&B HOTELS à avoir une vue d'ensemble quant à la situation commerciale	**En base active :** Durée nécessaire pour la réalisation de l'objectif visé par les statistiques

FINALITE	BASE LEGALE	DUREE DE CONSERVATION
		ou jusqu'à l'exercice du droit d'opposition
La tenue de la comptabilité des clients et la conservation des documents comptables (obligations comptables et fiscales) y compris la gestion et le recouvrement des impayés	Le respect d'une obligation légale et l'intérêt légitime de B&B HOTELS à ses défendre ses droits en cas de contentieux au regard d'un impayé	**En base active :** Les données nécessaires à la tenue de la comptabilité sont conservées pendant la durée de chaque exercice comptable. Les données nécessaires à la gestion et au recouvrement des impayés sont conservées jusqu'au recouvrement et sont supprimées au plus tard 48 heures à partir du moment où l'impayé a été effectivement soldé. En cas de non-régularisation ou d'action en recouvrement, les données sont conservées pendant 5 ans à compter de la survenance de l'impayé. **En archivage intermédiaire :** Pour la durée légale de conservation soit 10 ans à compter de la clôture de l'exercice comptable de référence. En cas de contentieux ou de procédure collective, les données sont conservées jusqu'à obtention d'une décision définitive et de son exécution ou pendant 10 ans à compter du

FINALITE	BASE LEGALE	DUREE DE CONSERVATION
		prononcé de la décision si elle ne fait pas l'objet d'une exécution.
La réalisation d'opérations de prospection commerciale Notamment : l'envoi de notre newsletter ; la réalisation de campagne de prospection (par email, téléphone, courrier) personnalisée sur la base de votre historique de réservation et/ou de recherches de réservation et/ou de navigation sur la Plateforme.	Votre consentement : pour la réalisation des opérations de prospection et de prospection personnalisée par voie électronique : emails, SMS L'intérêt légitime de B&B HOTELS à pouvoir proposer ses offres à ses clients professionnels pour les opérations par appels téléphonique donnant lieu à une intervention humaine (non automatisés) ou à ses clients non professionnels sur des produits ou services analogues. L'intérêt légitime de B&B HOTELS de pouvoir proposer ses offres par e-mail, à ses clients et/ou prospects, sur des produits ou services analogues.	**En base active :** Jusqu'au retrait du consentement ou 3 ans à compter du dernier contact des personnes avec B&B HOTELS ou à compter de la dernière réservation. Jusqu'à l'exercice du droit d'opposition ou 3 ans à compter du dernier contact des personnes avec B&B HOTELS ou à compter de la dernière réservation pour les opérations de prospection commerciale basées sur l'intérêt légitime.
La gestion de la communication Notamment : l'invitation à des évènements ; l'organisation de jeux concours, l'envoi et la gestion des invitations et opération commerciale associées ; l'impression, vente et livraison d'objets publicitaires et supports de communication commerciale, à destination du grand public, de professionnels ou de partenaires ; la gestion et la création de publications sur les réseaux sociaux partenaires.	Votre consentement	**En base active :** Pour la communication externe : pendant la durée de la relation commerciale avec B&B Hôtels ou jusqu'à la désinscription. Pendant la durée du jeu concours. **En archivage intermédiaire :** Pour des finalités contentieuses ou précontentieuses, les données sont conservées jusqu'à l'expiration de la prescription légale suivant le type d'action concernée et

FINALITE	BASE LEGALE	DUREE DE CONSERVATION
		pour la durée de la procédure jusqu'à l'épuisement des voies de recours ordinaires et extraordinaires.
La gestion du programme de fidélité B&me (gestion de l'adhésion au programme B&me et l'abonnement B&me Club)	L'exécution du contrat de fidélité	**En base active :** Pour toute la durée de votre adhésion au programme. **En archivage intermédiaire :** Pour des finalités contentieuses ou précontentieuses, jusqu'à l'expiration de la prescription légale suivant le type d'action concernée et pour la durée de la procédure jusqu'à l'épuisement des voies de recours ordinaires et extraordinaires et pendant10 ans pour les documents de nature à permettre la détermination du montant des revenus imposables ainsi que pour tous les documents (y compris les factures) requis par les régulations TVA ou relatifs à l'activité.
La gestion des demandes d'exercice de droit par les personnes concernées par un traitement de données à caractère personnel	Le respect d'une obligation légale (articles 15 et suivants du RGPD)	**En base active :** Pour toute la durée nécessaire au traitement de la demande. **En archivage intermédiaire :**

FINALITE	BASE LEGALE	DUREE DE CONSERVATION
		Les réclamations sont archivées pendant une durée 5 ans (6 ans en cas d'exercice du droit d'opposition) après le traitement de la demande à des fins probatoires.
Le bon fonctionnement, l'amélioration et la sécurisation de notre Plateforme et de ses fonctionnalités, dont la mesure d'audience du Site, le support, la maintenance et l'adaptation de votre navigation	L'intérêt légitime de B&B HOTELS d'assurer le fonctionnement et la sécurité du Site et de la Plateforme. Le consentement de l'utilisateur donné lors du dépôt des cookies non nécessaires.	Durée de vie des traceurs limitée à 6 mois Durée de conservation des données collectées par le biais de traceurs : 25 mois au maximum Durée de conservation des données de navigation via votre adresse IP, lorsque vous vous connectez à la Plateforme : pendant la durée de la connexion à la Plateforme et trois (3) mois au maximum
Enregistrement d'images par le moyen de la vidéoprotection	L'intérêt légitime de B&B HOTELS d'assurer la sécurité des biens et des personnes	Si aucun incident n'est constaté les images sont conservées seulement pendant quelques jours et en toute hypothèse pour une durée qui ne sera pas supérieure à 1 mois sauf si ces images peuvent contribuer à apporter la preuve d'une infraction, d'un dommage ou d'une incivilité ou peuvent permettre d'identifier un auteur, un perturbateur de l'ordre public, un témoin ou une victime. En cas d'incident lié à la sécurité des personnes et

FINALITE	BASE LEGALE	DUREE DE CONSERVATION
		des biens ou dans l'une des hypothèses visées ci-dessus, les images de vidéosurveillance peuvent être extraites du dispositif. Elles sont alors conservées sur un autre support le temps du règlement des procédures liées à cet incident et accessibles aux seules personnes habilitées dans ce cadre.
Etablissement et conservation des fiches individuelles de police, réponse aux réquisitions des services de Police et demandes de renseignement	Le respect d'une obligation légale (Arrêté royal du 27 avril 2007 relatif à l'enregistrement et au contrôle des voyageurs résidant dans un service d'hébergement touristique)	Les fiches de police remplie par toute personne de nationalité étrangère qui séjourne dans l'un de nos Hôtels sont conservées pendant 7 ans après le départ du voyageur.
La gestion des contentieux pénaux (lorsque B&B HOTELS est victime) Notamment : le traitement des dossiers auprès de l'assureur la gestion des demandes de dommages et intérêts civils (procédure amiable et/ou constitution de partie civile) la gestion de dépôts de plaintes la gestion des contentieux : préparation, exercice et suivi d'un contentieux et, le cas échéant, exécution de la décision rendue	L'intérêt légitime de B&B HOTELS d'assurer sa défense en cas de précontentieux et/ou contentieux	**En base active :** Les données utilisées dans le cadre de la gestion des contentieux pénaux sont conservées pendant toute la durée nécessaire au traitement du contentieux. **En archivage intermédiaire :** Pour des finalités contentieuses ou précontentieuses, jusqu'à l'expiration de la prescription légale et pour la durée de la procédure jusqu'à l'épuisement des voies de recours ordinaires et extraordinaires.

FINALITE	BASE LEGALE	DUREE DE CONSERVATION
La gestion des demandes d'indemnisation des tiers liées à un sinistre. Notamment : le traitement des dossiers auprès de l'assureur la gestion du précontentieux initié par les tiers la gestion des contentieux initié par les tiers	L'intérêt légitime de B&B HOTELS d'assurer sa défense en cas de précontentieux et/ou contentieux	**En base active :** Les données utilisées dans le cadre de la gestion des contentieux pénaux sont conservées pendant toute la durée nécessaire au traitement du contentieux. **En archivage intermédiaire :** Pour des finalités contentieuses ou précontentieuses, jusqu'à l'expiration de la prescription légale et pour la durée de la procédure jusqu'à l'épuisement des voies de recours ordinaires et extraordinaires.

LORSQUE VOS DONNEES A CARACTERE PERSONNEL SONT TRAITEES A DES FINS DE MARKETING, Y COMPRIS LE PROFILING, VOUS POUVEZ VOUS Y OPPOSER À TOUT MOMENT EN CONTACTANT privacy.belgium@hotelbb.com.

7. Destinataires des données

19. Dans la limite de leurs attributions respectives et pour les finalités rappelées à l'article 6, les principales personnes qui seront susceptibles d'avoir accès à vos données sont les suivantes :

- le personnel habilité de nos services de réservation d'hôtels, marketing, commercial, administratif, logistique et informatique, chargés de l'amélioration de nos services, de la relation client et la prospection et du contrôle qualité ;les représentants et salariés des hôtels du réseau B&B HOTELS dans lesquels vous séjournez incluant les sociétés franchisées et les sociétés de gestion hôtelière ;
- le personnel habilité de nos sous-traitants et prestataires de services tels que notamment les fournisseurs d'hébergement et de stockage cloud, les fournisseurs des services de paiement, les fournisseurs des services de mailing, prestataires de maintenance informatique, prestataires d'études marketing;

- le personnel habilité des responsables du traitement conjoints ;
- s'il y a lieu, les autorités compétentes sur requête et notamment les organismes publics, les juridictions concernées, ainsi que les médiateurs, les experts-comptables, les commissaires aux comptes, les avocats, les huissiers, les officiers ministériels, les officiers de police, les organismes chargés d'effectuer le recouvrement de créances, exclusivement pour répondre aux obligations légales, ainsi que dans le cas de la recherche des auteurs d'infractions commises sur internet ;
- les tiers susceptibles de déposer des cookies sur vos terminaux lorsque vous y consentez. Pour plus de détails, consultez notre Politique de gestion des cookies.

8. Transfert des données hors de l'Union européenne

20. B&B HOTELS est une société appartenant au groupe B&B HOTELS qui fournit ses Services dans de nombreux pays.

21. A ce titre, et dans le cadre des finalités indiquées à l'article 6 de la présente politique, nous pouvons transférer vos données à des destinataires internes et externes au groupe situés en dehors de l'Union européenne.

22. En l'absence de décision d'adéquation, B&B HOTELS n'effectue de transfert hors de l'Union européenne que moyennant des garanties appropriées, en l'occurrence des clauses contractuelles types définies par la Commission européenne, et dans le strict respect de la réglementation en vigueur.

23. Vous pouvez avoir accès à l'ensemble des garanties et documents relatifs aux transferts de vos données à caractère personnel hors de l'Union européenne en nous contactant à l'adresse email suivante : privacy.belgium@hotelbb.com.

9. La sécurité des données à caractère personnel

24. B&B HOTELS accorde une importance particulière à la sécurité des données à caractère personnel. Elle met en place des mesures techniques et organisationnelles adaptées au degré de sensibilité des données à caractère personnel, en vue d'assurer l'intégrité et la confidentialité des données et de les protéger contre toute intrusion malveillante, toute perte, altération ou divulgation à des tiers non autorisés.

25. Néanmoins, la sécurité et la confidentialité des données reposent sur les bonnes pratiques de chacun, ainsi vous êtes invité à rester vigilant sur la question. En particulier, il est de votre responsabilité de veiller à ce que tout mot de passe choisi

soit suffisamment long et complexe et soit mis à jour régulièrement, et de veiller à la confidentialité de votre identifiant et de votre mot de passe. En cas de perte, d'abus ou d'utilisation frauduleuse de votre nom d'utilisateur et/ou de votre mot de passe, vous vous engagez à en informer immédiatement B&B HOTELS à l'adresse privacy.belgium@hotelbb.com.

10. La sous-traitance

26. Certains hôtels en Belgique, sont exploités au titre d'un contrat de gérance mandat conclus entre B&B HOTELS et la société de gestion hôtelière qui assure l'exploitation de l'hôtel dans lequel vous séjournez.

27. Lorsque B&B HOTELS recourt à un prestataire, il ne lui communique des données à caractère personnel qu'après avoir obtenu de ce dernier un engagement et des garanties sur sa capacité à répondre à ces exigences de sécurité et de confidentialité.

28. B&B HOTELS conclut avec ses sous-traitants dans le respect de ses obligations légales et réglementaires des contrats définissant précisément les conditions et modalités de traitement des données par ces derniers, en conformité avec le RGPD

11. Cookies

29. Veuillez noter que si vous utilisez notre Site ou des sites web partenaires ou outils de réservation mis à disposition par B&B HOTELS pour votre réservation, des cookies peuvent être utilisés, pouvant également traiter des données à caractère personnel. Nous vous renvoyons à cet égard à notre Politique de gestion des cookies.

12. Réseaux sociaux

30. Lors de votre navigation sur notre Site ou dans notre Application, vous pouvez cliquer sur les icônes dédiées aux réseaux sociaux Twitter, Facebook, Instagram, TikTok et YouTube.

31. Les réseaux sociaux permettent d'améliorer la convivialité du Site et de notre Application, et aident à leur promotion via les partages.

32. Lorsque vous utilisez ces boutons, nous pouvons avoir accès à des informations personnelles que vous aurez indiquées comme publiques et accessibles depuis vos

profils Twitter, Facebook Instagram, TikTok et YouTube. Cependant, nous ne créons pas ni n'utilisons aucune base de données indépendante de Twitter, Facebook Instagram, TikTok et YouTube et n'exploitons aucune donnée relevant de votre vie privée par ce biais. Veuillez noter que nous ne sommes pas responsables du traitement pour ces différents réseaux sociaux, et que des politiques de confidentialités indépendantes de B&B HOTELS s'appliquent à ces services.

33. Afin de limiter les accès de tiers à vos informations personnelles présentes sur Facebook, Twitter, Instagram, TikTok ou YouTube, nous vous invitons à paramétrer vos profils et/ou la nature de vos publications via les espaces dédiés sur les médias sociaux afin d'en limiter l'audience.

13. Exercice des droits de la personne concernée

34. B&B HOTELS est particulièrement soucieuse du respect des droits qui vous sont accordés dans le cadre des traitements de données qu'elle met en œuvre, pour vous garantir des traitements équitables et transparents compte tenu des circonstances particulières et du contexte dans lesquels vos données à caractère personnel sont traitées.

13.1 Droit d'accès (article 15 du RGPD)

35. A ce titre, vous avez la confirmation que vos données sont ou ne sont pas traitées et lorsqu'elles le sont, vous disposez du droit de demander une copie de vos données et diverses autres informations concernant le traitement de vos données à caractère personnel et notamment :

- les finalités du traitement ;
- les catégories de données concernées ;
- les destinataires ou catégories de destinataires ainsi que, le cas échéant si de telles communication devaient être réalisées, les organisations internationales auxquelles les données ont été ou seront communiquées, en particulier les destinataires qui sont établis dans des pays tiers ;
- lorsque cela est possible, la durée de conservation des données personnelles envisagée ou, lorsque ce n'est pas possible, les critères utilisés pour déterminer cette durée ;
- l'existence du droit de demander au responsable du traitement la rectification ou l'effacement de vos données personnelles, du droit de demander une limitation du traitement de vos données, du droit de vous opposer à ce traitement ;

- le droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle ;
- des informations relatives à la source des données quand elles ne sont pas collectées directement auprès des personnes concernées ;
- l'existence d'une prise de décision automatisée, y compris de profilage, et dans ce dernier cas, des informations utiles concernant la logique sous-jacente, ainsi que l'importance et les conséquences prévues de ce traitement pour les personnes concernées.

13.2 Droit à la rectification de vos données (article 16 du RGPD)

36. Vous pouvez demander à B&B HOTELS à ce que vos données soient, selon les cas, rectifiées, complétées si elles sont inexactes ou incomplètes.

13.3 Droit à l'effacement de vos données (article 17 du RGPD)

37. Vous pouvez demander à B&B HOTELS l'effacement de vos données à caractère personnel dans les cas prévus par la législation et le RGPD, plus précisément (a) lorsqu'elles ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées d'une autre manière, (b) vous retirez le consentement sur lequel est fondé le traitement, (c) vous vous opposez au traitement, pour des raisons tenant à votre situation particulière, à un traitement fondé sur l'article 6.1 (e) (nécessaire à l'exécution d'une mission d'intérêt public) ou 6.1 (f) (intérêts légitimes), y compris un profilage fondé sur ces dispositions, et il n'existe pas de motif légitime impérieux pour le traitement, ou vous vous opposez au traitement pour des finalités de marketing.

38. Votre attention est attirée sur le fait que le droit à l'effacement des données n'est pas un droit général et qu'il ne pourra y être fait droit que si un des motifs prévus dans la réglementation applicable est présent.

13.4 Droit à la limitation des traitements de données (article 18 du RGPD)

39. Vous pouvez demander la limitation du traitement de vos données dans les cas prévus par la législation et le RGPD, plus précisément lorsque (a) vous contestez l'exactitude des données, pendant une durée permettant au Responsable du

traitement de vérifier l'exactitude des données à caractère personnel, (b) le traitement des données est illicite et vous vous opposez à leur effacement et exigez à la place la limitation de leur utilisation, (c) le Responsable du traitement n'a plus besoin des données aux fins du traitement mais celles-ci vous sont encore nécessaires pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice, (d) vous vous êtes opposé au traitement en vertu de l'article 21, §1 du RGPD pendant la vérification portant sur le point de savoir si les motifs légitimes poursuivis par le Responsable du traitement prévalent sur les vôtres.

13.5 Droit de vous opposer aux traitements de données (article 21 du RGPD)

40. Vous disposez du droit de vous opposer à tout moment, pour des raisons tenant à votre situation particulière, à un traitement de vos données fondé sur l'article 6.1 (e) (nécessaire à l'exécution d'une mission d'intérêt public) ou 6.1 (f) (intérêts légitimes), y compris un profilage fondé sur ces dispositions, s'il n'existe pas de motif légitime impérieux pour le traitement, et de vous opposer au traitement pour des finalités de marketing.

41. En cas d'exercice d'un tel droit d'opposition, B&B HOTELS veille à ne plus traiter vos données à caractère personnel dans le cadre du traitement concerné sauf si B&B HOTELS peut démontrer qu'elle a des motifs légitimes et impérieux pour maintenir ce traitement. Ces motifs devront être supérieurs à vos intérêts et à vos droits et libertés, ou le traitement se justifier pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice.

13.6 Droit à la portabilité de vos données (article 20 du RGPD)

42. Vous disposez du droit à la portabilité de vos données à caractère personnel. Il ne s'agit pas d'un droit général. En effet, toutes les données de tous les traitements ne sont pas portables et ce droit ne concerne que les traitements automatisés à l'exclusion des traitements manuels ou papiers.

43. Ce droit est limité aux traitements dont la base juridique est votre consentement ou l'exécution des mesures précontractuelles ou d'un contrat.

13.7 Droit de retirer votre consentement (article 7 du RGPD)

44. Lorsque les traitements de données que B&B HOTELS met en œuvre sont fondés sur votre consentement, vous pouvez le retirer à n'importe quel moment. B&B HOTELS cesse alors de traiter vos données à caractère personnel pour l'avenir sans que les opérations antérieures pour lesquelles vous aviez consenti ne soient remises en cause.

13.8 Droit de ne pas faire l'objet d'une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé (article 22 du RGPD)

Aucune prise de décision de ce type n'est actuellement appliquée par B&B Hôtels.

13.9 Droit d'introduire une réclamation

45. Vous avez le droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle et ce sans préjudice de tout autre recours administratif ou juridictionnel, au moyen des coordonnées suivantes :
Autorité de protection des données
Rue de la Presse, 35, 1000 Bruxelles
+32 (0)2 274 48 00
+32 (0)2 274 48 35
contact@apd-gba.be+32 (0)2 274 48 00

13.10 Les modalités d'exercice de vos droits

46. Tous les droits énumérés ci-avant peuvent être exercés :

- à l'adresse email suivante : privacy.belgium@hotelbb.com
- en justifiant de votre identité par tous moyens et d'un motif légitime lorsque celui-ci est exigé par la loi.
-