

DÉCLARATION RESPECT DE LA VIA PRIVÉE



SAMEN
GENIETEN

Lorsque vous avez recours aux services de Roompot Vakanties, nous avons besoin d'enregistrer certaines de vos données personnelles. Conformément à notre politique, nous traitons toujours vos données avec le plus grand soin et avec transparence. La présente déclaration de respect de la vie privée vise à vous informer des fins auxquelles nous utilisons vos données et de la manière dont nous les traitons.

Cette déclaration s'applique à toutes les données personnelles que nous traitons lorsque vous effectuez une réservation, lorsque vous utilisez nos services, lorsque vous visitez notre site web ou lorsque nous sommes en contact avec vous. La dernière modification de la présente déclaration de respect de la vie privée date du 1^{er} novembre 2018 et cette version remplace toutes les autres versions antérieures.

Table des matières

Qui sommes-nous ?	2
Quelles données collectons-nous et pourquoi ?	2
Quels sont les principes de base ?	6
À quelles parties communiquons-nous vos données personnelles ?	7
Combien de temps conservons-nous vos données ?	8
Où enregistrons-nous vos données ?	8
Quels sont vos droits ?	9

Qui sommes-nous ?

Roompot Vakanties s'est donné pour mission de vous offrir le séjour parfait de vacances. Les entités suivantes sont chargées de traiter correctement vos données personnelles :

1. Roompot Service B.V.
2. Roompot Recreatie Beheer B.V.

Les deux entités sont établies à Kamperland, Mariapolderseweg 1 (4493 PH), Pays-Bas.

Quelles données collectons-nous et pourquoi ?

Vos données personnelles sont principalement utilisées dans le but de vous assurer les meilleures vacances possible. Nous tenons à construire une relation durable avec vous, afin de pouvoir aussi vous servir à l'avenir et vous proposer des offres basées sur vos centres d'intérêt et votre historique de réservation.

Lors de la réservation d'un séjour de vacances

Lorsque vous effectuez une réservation d'une de nos solutions d'hébergement, nous enregistrons automatiquement les données nécessaires pour mettre cet hébergement à votre disposition. Vous pouvez louer nos hébergements en passant par nos propres services, ou par les services de nos partenaires. Dans le cas où vous effectuez une réservation via un de nos partenaires, la présente déclaration de respect de la vie privée reste d'application. Nous attirons encore votre attention sur ce point aussitôt que nous recevons vos données, à moins que cela ne nous demande des efforts démesurés ou que les informations doivent rester confidentielles.

Données de réservation

Les données de réservation sont les données relatives au séjour de vacances que vous avez réservé chez nous, telles que le type de logement, la date d'arrivée et de départ, les personnes présentes et les préférences. Afin de pouvoir concrétiser votre réservation, nous enregistrons ces données dans notre système de réservation.

Nom et adresse

Nous avons besoin de votre nom et adresse pour pouvoir enregistrer votre réservation dans notre système, et ces données doivent aussi figurer dans le registre que nous devons légalement tenir. Ces informations sont aussi nécessaires pour nous permettre de remplir notre déclaration relative à la taxe de séjour. Par ailleurs, les éléments que nous ne pouvons pas vous envoyer par e-mail vous seront envoyés à l'adresse postale que vous nous avez communiquée. Il s'agit notamment de la carte d'accès personnalisée que nous vous faisons parfois parvenir à l'avance. Celle-ci vous permet de vous installer rapidement dans votre hébergement et à l'heure que vous voulez.

Numéro de téléphone et adresse e-mail

Vous recevez la confirmation de votre réservation à l'adresse e-mail que vous nous avez communiquée, de même que diverses informations intéressantes sur le parc et les environs de celui-ci. Si nous avons encore des questions à vous poser peu de temps avant votre séjour, nous vous appellerons sur le numéro de téléphone que vous nous avez fourni.

Date de naissance

Les réservations ne sont possibles que pour des personnes âgées de plus de 21 ans. En nous communiquant votre date de naissance, nous pouvons contrôler que vous êtes bien à même d'effectuer une réservation.

Numéro de compte en banque

Le paiement de votre réservation peut être effectué par le biais de notre plateforme de paiement sécurisée ou par virement. La plupart des hébergements requièrent le prélèvement d'un montant en garantie sur votre compte. Nous enregistrons votre numéro de compte dans l'unique but de pouvoir vous rembourser la garantie. Nous ne pouvons en aucun cas débiter votre compte d'un quelconque montant, et ne tenterons jamais de le faire.

Si vous préférez payer à l'aide d'une carte de crédit, vos données seront envoyées à notre institution financière, qui procédera au paiement. Nous n'avons en aucun cas accès à vos données de carte de crédit, mais pouvons par contre voir que vous avez choisi ce mode de paiement.

Contrat de location

Si vous nous louez un logement de vacances pour une plus longue durée, nous établissons à cet effet un contrat de location que vous devez signer. Il en va de même si vous voulez nous louer un emplacement annuel.

Mon Roompot

Après avoir réservé un séjour avec nous, vous avez la possibilité d'activer votre espace personnel « Mon Roompot ». Sur cet espace, vous pouvez consulter et modifier vos données et régler les paramètres de vos vacances en ligne jusqu'à 1 jour avant votre arrivée. À cette fin, nous enregistrons les données que vous nous avez communiquées pour votre réservation. Sur « Mon Roompot », vous pouvez aussi consulter votre historique de réservation.

Lors de la souscription d'une assurance

Roompot Vakanties vous offre la possibilité de souscrire une assurance voyage et/ou annulation pour la durée de votre séjour. Cette assurance est proposée en collaboration avec la compagnie d'assurances Europeesche Verzekeringen. Europeesche Verzekeringen est en réalité la partie auprès de laquelle vous concluez l'assurance, et c'est pourquoi nous lui communiquons vos données en vue de la prise de l'assurance.

Contact avec notre service clientèle

Notre service clientèle est à votre service pour toutes vos questions relatives à votre réservation ou votre séjour. Pour ce faire, nous vous proposons plusieurs possibilités de contact.

Contact en ligne

Si vous décidez de nous contacter via le formulaire disponible sur notre site, votre statut civil, votre nom, vos coordonnées et votre question ou remarque seront alors enregistrés. En cas de question posée sur les réseaux sociaux ou par messagerie instantanée en ligne, votre nom, votre adresse e-mail et le contenu de la discussion seront enregistrés. Il en va de même si vous nous envoyez un e-mail. L'enregistrement des données est nécessaire pour pouvoir communiquer avec vous. En outre, cela nous permet de répondre rapidement et efficacement à votre question et d'effectuer une recherche dans vos données.

WhatsApp

Nous sommes aussi joignables via WhatsApp. Pour pouvoir communiquer avec vous sur WhatsApp, nous devons enregistrer votre numéro de téléphone. Nous utilisons ce numéro pour pouvoir répondre à votre question, et gardons votre question à des fins de formation.

Contact par téléphone

Il est possible que nous enregistrions des conversations téléphoniques à des fins de contrôle de qualité et de formation. Vous êtes toujours averti avant le début de la conversation téléphonique que celle-ci sera enregistrée. Les enregistrements sont conservés pour une courte période, puis sont automatiquement supprimés.

Lorsque vous contactez notre service clientèle, nous pouvons vous poser un certain nombre de questions de contrôle, pour nous assurer que vos données ne soient pas transmises à une tierce personne.

Lors du dépôt d'une réclamation

Si vous avez malheureusement une réclamation, vous pouvez la transmettre à notre service Qualité. Nous enregistrons votre nom et le contenu de votre réclamation afin que nous puissions examiner votre réclamation.

Dans le cadre de nos activités de marketing

Newsletters

Après avoir réservé votre séjour auprès de Roompot Vakanties ou vous être inscrit à notre newsletter sur notre site web, nous utilisons votre adresse e-mail pour vous envoyer nos courriers d'information personnalisés. Par courriers d'information personnalisés, nous entendons des offres portant sur des séjours de vacances similaires à des séjours que vous avez réservés précédemment. Nos newsletters sont envoyées au maximum deux fois par semaine. Lorsque vous recevez une newsletter de notre part, nous pouvons voir si vous l'avez bien reçue et si vous avez cliqué sur un des liens qu'elle contient.

Nous vous interrogerons sur vos intérêts relatifs aux vacances. Vous n'êtes bien entendu pas obligé de nous communiquer vos intérêts. Sur la base des centres d'intérêts dont vous nous avez fait part et/ou de vos précédentes réservations, nous veillons à ce que des publicités ciblées ne vous parviennent que si elles correspondent à vos souhaits de vacances. De cette manière, vous ne recevez pas un nombre inutilement élevé d'e-mails promotionnels.

Chaque newsletter contient un lien vous permettant de vous désinscrire.

Publicités sur d'autres plateformes

Nous utilisons aussi votre adresse e-mail pour vous montrer des publicités sur les réseaux sociaux qui correspondent à vos intérêts. Nous ne pouvons en aucun cas voir quelles publicités sont affichées sur le compte de quelles personnes, ni si un compte de réseau social est associé à l'adresse e-mail dont nous disposons. Faites-nous savoir si vous ne souhaitez pas voir de publicités personnalisées sur les réseaux sociaux.

Lorsque vous visitez le site web de Roompot Vakanties, nous utilisons des cookies pour vous montrer des publicités personnalisées sur d'autres sites. Pour plus de détails à ce sujet, consultez notre politique en matière de cookies.

Pour l'envoi d'enquêtes et la participation à des études

Les enquêtes

Nous sommes particulièrement curieux de connaître votre avis concernant le processus de réservation et le séjour qui a suivi. Une fois une réservation faite, nous vous demanderons donc de bien vouloir répondre à une courte enquête, destinée à nous permettre d'améliorer notre processus de réservation. Après votre séjour, nous vous inviterons à remplir un deuxième questionnaire. L'évaluation de votre séjour est utilisée en interne, pour l'amélioration de nos services, et ne sera publiée sur la plateforme de commentaires de Roompot qu'avec

votre autorisation. Cette plateforme couvre les différents sites web du groupe Roompot ainsi que le site web de la FeedbackCompany.

Études

Outre les enquêtes que nous vous envoyons, il est possible que nous vous invitons à participer à d'autres études qui sont liées à votre séjour. Vous n'êtes bien entendu pas obligé de participer à ces études. Si toutefois vous y participez, nous vous interrogerons sur votre historique de réservation et vos expériences relatives à un séjour dans l'un de nos parcs, pour garantir la qualité et la représentativité de nos études. Nous utilisons les résultats des études pour améliorer nos services.

Utilisation du site web

Lorsque vous vous rendez sur notre site web, nous enregistrons automatiquement certaines informations. Il peut s'agir de l'URL de la page d'où vous venez, de l'URL de la page vers laquelle vous vous rendez ensuite, du navigateur que vous utilisez, de votre adresse IP ou encore de la date et l'heure auxquelles vous avez accédé à notre site. Nous collectons aussi des données relatives à la machine, au logiciel et au navigateur internet que vous utilisez.

Nous exploitons ces données dans le cadre de l'utilisation et de la gestion normales de notre site web, et pouvons les communiquer sous forme groupée. En les groupant, il devient impossible de rattacher une quelconque information à un utilisateur spécifique. Nous ne nous intéressons pas aux données relatives à l'identité des visiteurs de notre site web. Roompot Vakanties s'intéresse par contre aux informations pouvant nous en apprendre davantage sur l'utilisation qui est faite de notre site, telles que le nombre de visiteurs que nous recevons, les heures de pointe et les pages les plus consultées.

Roompot Vakanties a recours à des cookies et à d'autres technologies similaires sur son site web. Pour de plus amples informations, nous vous référons à notre politique en matière de cookies.

Analyses destinées à des informations de gestion

Des données telles que la province et le pays dans lesquels vous habitez, de même que la composition de votre ménage peuvent aussi être utilisées pour procéder à des analyses destinées à des informations de gestion. Vos données sont cependant rendues entièrement anonymes et ne peuvent être rattachées à votre personne.

Pendant votre séjour dans un Parc de vacances Roompot

Durant votre séjour dans l'un de nos parcs, il est possible que nous traitions d'autres informations vous concernant.

Supermarché en ligne

Vous pouvez commander vos courses en ligne avant vos vacances. Pour ce faire, vous devez vous connecter en indiquant votre numéro de réservation, votre code postal et votre numéro de maison, après quoi vous verrez s'afficher l'assortiment qui est disponible dans le village de vacances où vous séjournerez. Votre commande est enregistrée avec votre réservation et vous est confirmée par e-mail. Vous recevrez la facture de vos achats après votre séjour à l'adresse e-mail dont nous disposons.

Vidéosurveillance

Pour la sécurité de nos collaborateurs, de nos clients et des propriétés situées dans nos parcs, nous avons installé des caméras de surveillance à différents endroits. Toutes les caméras sont placées à des endroits visibles.

Photos

Il est possible que nous fassions des photos et/ou des vidéos de vous ou de vos enfants durant les activités dans nos parcs et que nous postions ces photos/vidéos sur les réseaux sociaux. Nous vous demanderons toujours votre autorisation avant de les utiliser.

Données reçues de tiers

Nous recevons parfois des données que vous ne nous avez pas directement communiquées, mais qui nous viennent de tiers. C'est notamment le cas lorsque vous effectuez une réservation pour un de nos hébergements via un de nos partenaires : celui-ci nous envoie alors certaines données vous concernant. Ceci nous permet d'enregistrer votre réservation et de la traiter. Vos questions ou modifications relatives à votre réservation ou à votre séjour peuvent aussi nous être transmises par nos partenaires. Dans la mesure de ce qui est raisonnablement possible, nous vous informons de la réception de ces données.

Toutes les informations que nous recevons de tiers peuvent être combinées aux informations que vous nous avez fournies.

Quels sont les principes de base ?

Données nécessaires pour l'exécution d'un contrat

Lors du traitement de vos données personnelles, nous respectons les règles du Règlement général sur la protection des données. Nous nous basons donc sur des principes de base clairs pour le traitement de vos données personnelles. Vos données sont principalement traitées au moment de la conclusion du contrat de location. Nous en avons besoin pour permettre l'exécution de l'accord conclu entre vous et Roompot Vakanties. Il en va de même dans le cas où vous décidez de conclure une assurance par notre intermédiaire. Si vous ne nous communiquez pas les données requises, vous ne pouvez pas utiliser nos services.

Intérêts légitimes

En ce qui concerne le traitement de vos données collectées en vue d'envoyer des enquêtes et de réaliser des études, celles-ci sont enregistrées dans le but de servir un intérêt légitime de Roompot Vakanties. Ceci nous permet notamment d'améliorer continuellement nos services. Nous procédons au traitement de vos données personnelles destinées à l'envoi de nos courriers d'information ou à la présentation de publicités ciblées à des fins de marketing direct.

Nous traitons vos données lors des échanges avec l'un de nos collaborateurs afin que nous puissions examiner vos questions, vos réclamations ou vos remarques et vous apporter une réponse rapidement. Ceci nous permet en outre de construire une relation durable avec vous.

Les caméras dans nos parcs sont nécessaires pour garantir la sécurité de nos collaborateurs, la sécurité de nos clients et la protection de nos biens.

Obligations légales

Le traitement de certaines de vos données est par ailleurs aussi nécessaire pour remplir des obligations légales. Nous sommes par exemple légalement tenus d'enregistrer votre nom, votre ville de résidence, vos dates d'arrivée et de départ dans un registre.

Autorisation

Si nous souhaitons connaître d'autres informations vous concernant, nous vous demandons toujours votre autorisation. Elle est nécessaire par exemple pour prendre et publier des photos lors d'événements dans l'un de nos parcs.

À quelles parties communiquons-nous vos données personnelles ?

Pour les parcs que nous gérons nous-mêmes, nous sommes tenus d'enregistrer votre nom, ville de résidence et date d'arrivée et de départ dans un registre. La commune peut nous demander de lui communiquer les données y figurant. Pour ce qui est de la déclaration obligatoire relative à la taxe de séjour, nous transmettons aussi chaque année à la commune votre code postal, ville, date de naissance, composition de ménage et date d'arrivée et de départ.

Une fois votre réservation faite, nous envoyons vos données au parc dans lequel vous séjournerez, afin que les employés du parc puissent vous accueillir comme il se doit. S'il arrive que nous nous chargions nous-mêmes de l'exploitation d'un parc, il se peut aussi que nous ayons confié cette tâche à une tierce partie. Dans certains cas, ces parcs utilisent notre système de réservation. Par conséquent, ces parcs et nous sommes conjointement responsables du traitement de vos données personnelles. Dans ce cas, nous ne communiquons toutefois que les données nécessaires pour l'exécution du contrat. Il en va de même dans le cas où vous avez fait une réservation chez nous pour un hébergement offert par un de nos partenaires.

Les enquêtes que nous menons sont organisées par une tierce partie professionnelle. Une fois que vous avez fait votre réservation, un nombre restreint de vos données sont transmises à cette partie pour qu'elle puisse vous demander de bien vouloir compléter l'enquête. Vous n'êtes bien entendu pas obligé de le faire. L'enquête à laquelle vous aurez répondu peut, avec votre accord, être placée sur la plateforme de commentaires de Roompot. Des comptes rendus sont aussi partagés avec les gestionnaires de parc et les gestionnaires régionaux. Ces rapports ne comportent toutefois aucune donnée personnelle vous concernant.

Nous avons recours à des services de tiers tels que des fournisseurs IT pour la gestion de nos systèmes et la prestation de nos services. Nous recourons également aux services de tiers pour assurer la sécurité dans nos parcs. Dans le cas et dans la mesure où ces tiers ont accès à vos données, nous veillons à ce qu'ils les traitent de façon adéquate.

Lorsque vous concluez une assurance via Roompot Vakanties, les données nécessaires à cette fin sont transmises à Europeesche Verzekeringen. Il s'agit de la partie avec laquelle vous concluez en réalité l'assurance, et qui se chargera également d'examiner toute demande d'indemnisation éventuelle.

Afin de vous présenter des publicités ciblées sur les réseaux sociaux, nous pouvons transmettre votre adresse e-mail au réseau social concerné.

Dans l'éventualité où vous ne régleriez malheureusement pas votre facture à temps, nous serions contraints de confier la réclamation de notre créance à un bureau de recouvrement ou à un huissier. Les données nécessaires pour recouvrer notre créance auprès de vous seront alors communiquées au bureau de recouvrement ou à l'huissier.

Dans certains cas, nous avons l'obligation légale de transmettre des données personnelles à des tiers. L'administration fiscale peut par exemple nous réclamer toutes les données qui peuvent être importantes pour le prélèvement de l'impôt.

Les données collectées par le biais de cookies peuvent être partagées avec les parties qui placent ces cookies. Pour plus de détails à ce propos, consultez notre politique en matière de cookies.

Combien de temps conservons-nous vos données ?

Données relatives au contrat conclu avec vous

Nous rendons anonymes vos données que nous traitons dans notre système de réservation au plus tard 7 ans après la fin de notre relation. Nous considérons que notre relation prend fin dès que vous n'avez effectué aucune nouvelle réservation chez nous depuis 7 années consécutives ou dès qu'un contrat conclu entre vous et Roompot Vakanties est résilié par l'une des deux parties.

Données financières

Nous conservons nos dossiers financiers pendant 10 ans. Par conséquent, toutes vos données et tous les documents relatifs aux transactions financières entre vous et Roompot Vakanties sont conservés pendant les 10 années qui suivent votre séjour. Ceci inclut aussi les données concernant toute assurance conclue par vous.

Données que nous enregistrons lors des échanges

Les échanges avec notre service clientèle via la messagerie instantanée sont effacés dans les quinze jours qui suivent la prise de contact, à moins que le contenu des messages ne puisse être important pour votre réservation ou vos réservations futures. Les conversations téléphoniques et discussions WhatsApp enregistrées sont effacées dans les 3 mois. Nous conservons les e-mails qui vous sont envoyés ou que nous recevons et les réclamations transmises pendant une durée maximale de 10 ans.

Commentaires

Vos commentaires laissés sur nos sites web sont conservés au maximum pendant 2 ans après leur publication.

Images vidéo

Nous conservons les images vidéo pendant une durée maximale de 7 jours.

Traitement des données avec votre autorisation

Nous conservons et utilisons les données personnelles que nous traitons avec votre autorisation jusqu'à ce que vous retiriez votre autorisation.

Où enregistrons-nous vos données ?

Vos données sont stockées sur le territoire européen, excepté votre nom et votre adresse e-mail. Votre nom et votre adresse e-mail sont aussi hébergés aux États-Unis et au Canada. Pour le bon fonctionnement de notre système CRM, nous faisons appel à des sous-traitants en Inde, au Canada, aux États-Unis, en Australie, au Japon et à Singapour. Les sous-traitants agissent exclusivement pour le compte de Roompot Vakanties et uniquement après que les sous-traitants concernés ont apporté suffisamment de garanties en ce qui concerne les mesures de sécurité d'ordre technique et organisationnel. Les garanties adéquates incluent des règles d'entreprise contraignantes, des clauses types de protection des données approuvées et le bouclier de protection des données UE-États-Unis.

Quels sont vos droits ?

Droit de consultation, de rectification, de limitation et de suppression

Si Roompot Vakanties détient certaines de vos données personnelles, vous avez alors le droit d'en demander une copie. Vous pouvez adresser votre demande à l'adresse e-mail suivante : privacy@roompot.nl. Vous pouvez aussi envoyer votre demande par écrit à Roompot, boîte postale 12, 4493 ZG Kamperland. Roompot répondra à votre demande dans un délai d'un mois.

Vous pouvez également consulter et corriger vos données via l'espace 'Mon Roompot'.

Si les données figurant sur la copie sont incorrectes ou incomplètes, ou si vous estimez, étant donné la finalité pour laquelle elles ont été enregistrées, qu'elles ne devraient pas se trouver dans la base de données de Roompot Vakanties, vous pouvez demander à Roompot d'adapter, de supprimer ou de limiter vos données. Vous avez aussi le droit de vous opposer au traitement de vos données. Vous pouvez adresser votre demande dans ce sens à la même adresse (e-mail) susmentionnée.

Dans le cas où vous nous demanderiez d'adapter ou de supprimer des données nécessaires à l'exécution de l'accord conclu entre nous, cela peut avoir comme conséquence que vous ne puissiez plus utiliser nos services.

Droit au retrait de l'autorisation

Lorsque vous avez donné votre autorisation pour le traitement de vos données personnelles, vous avez le droit de la retirer à tout moment. Nous cesserons alors le traitement de vos données enregistrées sur la base de votre autorisation préalable.

Réclamations

Si vous avez une réclamation à formuler à propos de la manière dont nous traitons vos données personnelles, vous pouvez nous le faire savoir par e-mail (privacy@roompot.nl) ou par courrier à la poste (Roompot, boîte postale 12, 4493 ZG Kamperland). Nous ferons alors de notre mieux pour trouver une solution à votre plainte. Vous avez aussi la possibilité d'introduire votre réclamation auprès de l'autorité de contrôle nationale, à savoir l'Autoriteit Persoonsgegevens (l'Autorité néerlandaise de protection des données).