

# Charte de protection des données personnelles et politique de confidentialité et de protection de la vie privée du Resort Thermal de Châtel-Guyon et du groupe France Thermes

Le Groupe France Thermes, les Sociétés Thermes de Châtel-Guyon et le Spa Sourde d'équilibre de Châtel-Guyon accordent une grande importance à la protection de votre vie privée. C'est la raison pour laquelle nous avons adopté des principes communs pour notre politique de confidentialité et de protection des données personnelles au sein du Groupe France Thermes, consultable sur le site Thermes de Châtel-Guyon ([www.thermesdechatel-guyon.fr](http://www.thermesdechatel-guyon.fr)).

La société Thermes de Châtel-Guyon (Société par Actions Simplifiée au capital de 75.000 euros, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Clermont-Ferrand sous le n° 822 679 155, et dont le siège social est sis Parc thermal B.P. 51 à (63140) Châtel-Guyon ("nous" ou encore « le Resort Thermal ») est responsable du traitement de vos données personnelles.

La présente charte a pour objet de vous informer de la manière dont nous utilisons et protégeons vos données personnelles, ainsi que les raisons pour lesquelles nous traitons ces données. Elle s'applique indistinctement à tous les produits et services du Resort, étant précisé que des informations complémentaires pourront vous être communiquées si nécessaire lorsque vous souscrivez une prestation ou un service en particulier.

## 1 QUELLES DONNÉES PERSONNELLES TRAITONS-NOUS ?

---

Nous collectons et utilisons uniquement les données personnelles qui nous sont nécessaires dans le cadre de notre activité pour vous proposer des prestations et services personnalisés et de qualité. Nous pouvons être amenés à collecter différentes catégories de données personnelles auprès de vous, notamment :

- informations d'identification et de contact (nom, prénom, lieu et date de naissance, numéros de carte d'identité et de passeport, adresse postale et électronique, numéro de téléphone, sexe, âge ou signature);
- données d'identification et d'authentification notamment lors de l'utilisation des services de paiement en ligne et données transactionnelles (logs techniques, traces informatiques, informations sur la sécurité et l'utilisation du terminal, adresse IP, mode de règlement);
- situation familiale (statut marital, nombre d'enfants);
- informations relatives à l'emploi (niveau d'étude, emploi) ;
- informations relatives aux conditions de prise en charge de votre régime primaire d'assurance maladie et de votre couverture complémentaire des frais de santé (numéro de sécurité sociale, régime d'affiliation, complémentaire santé);
- données relatives à vos habitudes et préférences :
  - données liées à l'utilisation de nos prestations et services;
  - données relatives aux interactions avec nous : dans nos resorts ou sur les salons (comptes rendus de contact), sur nos sites Internet, sur nos applications, sur nos pages, sur les réseaux sociaux, lors des entretiens et conversations téléphoniques avec le service de réservations, dans les courriers électroniques ou papier);
  - données de géolocalisation (pour vous assister dans l'organisation de votre transport);

Nous pouvons être amenés à collecter des données sensibles sous réserve de votre consentement explicite et préalable :

- informations d'identification et de contact (nom, prénom, lieu et date de naissance, photo, numéros de carte d'identité et de passeport, adresse postale et électronique, numéro de téléphone, sexe, âge ou signature);
- informations relatives aux conditions de prise en charge de votre régime primaire d'assurance maladie et de votre couverture complémentaire des frais de santé (numéro de sécurité sociale, régime d'affiliation, complémentaire santé);
- données de santé (pour la conclusion de contrat de vente d'une prestation conventionnée et l'organisation de votre cure).

Nous ne traitons jamais de données relatives à vos origines raciales ou ethniques, vos opinions politiques, votre religion, vos convictions philosophiques ou l'appartenance syndicale, au traitement des données génétiques, votre vie ou orientation sexuelle.

Les données que nous utilisons peuvent être collectées directement auprès de vous ou obtenues des sources suivantes, dans le but de vérifier ou d'enrichir nos bases de données :

- publications/ bases de données rendues accessibles par les autorités officielles (Journal officiel);
- entreprises clientes, fournisseurs de services ou nos partenaires commerciaux ;
- tiers tels que les organismes de sécurité sociale ou les organismes de complémentaire santé, de lutte contre la fraude, en conformité avec la réglementation en matière de protection des données;
- sites Internet/ pages de réseaux sociaux contenant des informations que vous avez rendues publiques et bases de données rendues publiques par des tiers.

## 2 CAS PARTICULIERS DE COLLECTE DE DONNÉES, NOTAMMENT COLLECTE INDIRECTE

---

Le groupe France Thermes et les sociétés Les Thermes de Châtel-Guyon et Le Spa Source d'équilibre de Châtel-Guyon peuvent collecter des informations vous concernant bien que vous ne soyez pas client du Groupe France Thermes. La liste ci-dessous (non exhaustive) constitue des exemples de données personnelles collectées par le Groupe auprès de personnes non clientes, telles que :

- prospects, tour-opérateurs, organisateurs de salon, organisateurs de jeux-concours;
- comités d'entreprise, associations, groupements avec ou sans personnalité morale ;
- bénéficiaires effectifs et/ou participants d'une prestation dispensée ou commercialisée par le groupe France Thermes (par exemple dans le cadre d'une opération de parrainage);
- employés, commettants et mandataires de nos prestataires.

## 3 POURQUOI ET SELON QUELLES BASES DE TRAITEMENT UTILISONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

---

### 3.1 Nous nous conformons à nos obligations légales et réglementaires

Nous utilisons vos données personnelles pour nous acquitter de différentes obligations légales et réglementaires, parmi lesquelles :

- le respect des obligations en matière de facturation des prestations conventionnées, la lutte contre la fraude aux prestations sociales;
- le respect des réglementations en matière de santé publique en vertu desquelles nous devons notamment : - communiquer auprès des autorités de santé toute pathologie à déclaration obligatoire; réaliser des enquêtes de satisfaction; - respecter notre devoir de conseil; - contrôler et déclarer les risques auxquels l'établissement pourrait être exposé;
- les réponses aux demandes officielles d'autorités publiques ou judiciaires dûment autorisées.

### 3.2 Nous exécutons un contrat conclu avec vous ou nous vous fournissons des informations précontractuelles

Nous utilisons vos données personnelles pour conclure et exécuter nos contrats y compris pour :

- vous fournir des informations relatives à nos produits et services;
- vous assister lors de vos demandes de réservations;
- la réservation d'une prestation délivrée par le Resort thermal (notamment par correspondance, vente avec ou sans signature électronique ou par téléphone), la réservation et la vente des produits et services distribués par le groupe France Thermes et les sociétés Les Thermes de Châtel-Guyon et Le Spa Source d'équilibre de Châtel-Guyon
- la gestion de la relation client notamment :
  - la gestion et dispenses des produits et services tels que les cures conventionnées, les prestations du SPA, les prestations d'activités santé et prévention,... ;
  - l'évaluation de vos besoins et de vos souhaits, par exemple en matière d'orientation thérapeutique thermale, de prestations complémentaires ;
  - l'organisation de votre séjour au sein du resort thermal.
- fournir des produits ou services aux entreprises ou entités clientes dont vous êtes vous-même client, adhérent ou membre (par exemple, au titre de prestations que nous vous dispensons et qui sont fournies par une association ou un comité d'entreprise).

### 3.3 Pour servir nos intérêts légitimes

Nous utilisons vos données personnelles pour mettre en place et développer nos produits ou services, optimiser notre démarche qualité et de prévention du risque et défendre nos intérêts en justice, dont notamment à des fins de :

- preuve de transactions, réservations, ou d'opérations;
- gestion informatique y compris gestion de l'infrastructure (par exemple, bases de données) et continuité des activités de soins y compris la sécurité des personnes;
- prévention de la fraude et des abus (mesures de sécurité, prévention du dénigrement, de la diffamation);
- recouvrement;
- gestion d'une déclaration de sinistre en relation avec notre assureur et votre assureur ;
- création et utilisation de modèles statistiques, anonymisés ou non, de tests, d'enquêtes sur la base de l'analyse de vos demandes et de vos achats, afin de définir votre profil curiste ou consommateur, pour la recherche et développement en matière médicale, dans le but d'optimiser la gestion commerciale du Groupe France Thermes et d'améliorer notre offre;
- enregistrement des appels téléphoniques pour la formation des collaborateurs;
- personnalisation des offres commerciales du Groupe France Thermes :
  - en améliorant la qualité des produits ou services délivrés par le Resort Thermal;
  - en vous proposant des produits ou services correspondant à votre situation et à votre profil tel que nous le comprenons.

Ces propositions commerciales peuvent être réalisées grâce à :

- la segmentation des prospects et des clients;
- l'analyse de vos habitudes et préférences sur les différents canaux (visites dans nos resorts, sur les stands lors de salons, courrier électronique, visites de notre site Internet, appel de la centrale de réservation etc.);
- la transmission de vos données à une autre société du Groupe France Thermes notamment si vous êtes – ou êtes amené à devenir – client de cette autre société;
- l'adaptation de l'offre de produits ou services compte tenu des prestations ou services que vous avez déjà utilisés et des données que nous détenons (par exemple : nous pouvons identifier que vous avez une pathologie donnée mais que vous n'avez pas encore bénéficié d'une cure en rapport avec cette pathologie);

Vos données peuvent être agrégées en statistiques anonymisées et fournies à des organismes de sécurité sociale ou professionnels pour leur permettre de développer leur activité.

### 3.4 Pour nous permettre de respecter votre choix lorsque nous demanderons, le cas échéant votre consentement pour un traitement en particulier

Dans certains cas, le consentement est nécessaire pour traiter vos données, par exemple :

- lorsque les finalités décrites ci-dessus donnent lieu à une prise de décision automatisée ou relevant du secret médicale produisant des effets juridiques, vous concernant ou vous affectant de manière significative, nous vous informerons séparément de la raison sous-jacente ainsi que de l'importance et des conséquences prévues de ce traitement (exemple : proposition d'inclusion dans une étude thérapeutique);
- si nous procédons à un traitement, à des fins autres que celles décrites dans la Section 3, nous vous en informerons et si nécessaire nous vous demanderons votre consentement.

## 4 À QUELLES CATÉGORIES D'ENTITÉS VOS DONNÉES PERSONNELLES POURRONT-ELLES ÊTRE DIVULGUÉES ?

---

Afin d'accomplir les finalités précitées, nous divulguons vos données personnelles uniquement aux :

- entités du Groupe France Thermes (selon la liste communiquée par lien);
- prestataires de services et sous-traitants réalisant des prestations pour notre compte y compris les organisateurs de salons et foires expositions auxquelles nous participons;
- partenaires commerciaux, dont notamment les tour-opérateurs, les comités d'entreprise, les associations, les groupements ayant ou non une personnalité morale, à condition que vous soyez déjà en rapport avec ce dernier et au titre du seul échange de données pour une prestation définie,
- autorités de santé, de sécurité sociale, organisme gérant un régime complémentaire d'assurance santé, autorités judiciaires ou agences d'État, organismes publics sur demande et dans la limite de ce qui est permis par la réglementation;
- certaines professions réglementées telles que médecins, infirmiers ou établissements hospitaliers, compagnies d'assurance en charge d'un sinistre.

Nous ne communiquons pas vos données auprès de mandataires indépendants, intermédiaires ou courtiers.

## 5 TRANSFERT DE DONNÉES EN DEHORS DE L'ESPACE ÉCONOMIQUE EUROPÉEN

---

En cas de transferts internationaux émanant de l'Espace économique européen (EEE) :

- si la Commission européenne a rendu une décision d'adéquation, reconnaissant à ce pays un niveau de protection des données personnelles équivalent à celui prévu par la législation de l'EEE, vos données personnelles seront transférées sur ce fondement;
- si le niveau de protection n'a pas été reconnu comme équivalent par la Commission européenne, nous nous appuyons soit sur une dérogation applicable à la situation (par exemple : en cas de paiement à l'international, le transfert est nécessaire à l'exécution du contrat), soit sur la mise en place d'une des garanties appropriées pour assurer la protection de vos données personnelles (clauses contractuelles types approuvées par la Commission européenne, règles d'entreprises contraignantes).

Pour obtenir une copie de ces textes ou savoir comment y accéder, vous pouvez adresser une demande de la manière indiquée dans la Section 9.

À ce jour, nous ne transférons pas vos données en dehors de l'Espace économique européen (EEE).

## 6 PENDANT COMBIEN DE TEMPS CONSERVONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

---

Nous conservons vos données personnelles pour la plus longue des durées nécessaires au respect des dispositions légales et réglementaires applicables ou une autre durée compte tenu des contraintes opérationnelles telles qu'une bonne tenue de votre dossier médical, un management efficace de la relation clients et les réponses aux demandes en justice ou du médiateur.

S'agissant des clients, la majorité des informations sont conservées pendant la durée de la relation contractuelle et pendant 10 ans après la fin de la relation contractuelle ou après le dernier rapport de droit de toute nature que nous aurons eu directement ou indirectement avec vous.

S'agissant des prospects, les informations sont conservées 3 ans à compter de leur collecte ou de notre dernier contact avec vous.

## 7 QUELS SONT VOS DROITS ET DE QUELLE MANIÈRE POUVEZ-VOUS LES EXERCER ?

---

Conformément à la réglementation applicable, vous disposez de différents droits, à savoir :

- Droit d'accès : vous pouvez obtenir des informations concernant le traitement de vos données personnelles ainsi qu'une copie de ces données personnelles.
- Droit de rectification : si vous estimez que vos données personnelles sont inexactes ou incomplètes, vous pouvez exiger que ces données personnelles soient modifiées en conséquence.
- Droit à l'effacement : vous pouvez exiger l'effacement de vos données personnelles dans la limite de ce qui est permis par la réglementation et nos intérêts légitimes.
- Droit à la limitation du traitement : vous pouvez demander la limitation de traitement de vos données personnelles.
- Droit d'opposition : vous pouvez vous opposer au traitement de vos données personnelles, pour des motifs liés à votre situation particulière. Vous disposez du droit absolu de vous opposer au traitement de vos données personnelles à des fins de prospection commerciale, y compris le profilage lié à cette prospection.
- Droit à la portabilité de vos données. Quand ce droit est applicable, vous avez le droit que les données personnelles que vous nous avez fournies vous soient rendues ou, lorsque cela est possible, techniquement, de les transférer à un tiers.
- Droit de définir des directives relatives à la conservation, l'effacement ou la communication de vos données personnelles, applicables après votre décès.
- Droit de retirer votre consentement : si vous avez donné votre consentement au traitement de vos données personnelles, vous avez le droit de retirer votre consentement à tout moment.

Vous pouvez exercer les droits listés ci-dessus,

- par courrier adressé à Les Thermes de Châtel-Guyon, Délégué à la Protection des données, B.P. 51, 63140 Châtel-Guyon
- par mail : [dpdp@france-thermes.com](mailto:dpdp@france-thermes.com)
- par connexion sur nos sites pour révoquer vos autorisations de cookies et d'enregistrement de vos données personnelles.

Conformément à la réglementation applicable, vous êtes en droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente telle que la CNIL (Commission nationale de l'informatique et des libertés) en France.

Si vous vous opposez à l'enregistrement et au traitement de vos données personnelles, nous pourrions être amenés à ne pas pouvoir commercialiser ou dispenser la prestation souhaitée dès lors que la collecte et le traitement de l'information s'imposent pour des raisons légales ou réglementaires ou pour des raisons opérationnelles impérieuses. Nous ne pouvons notamment pas assurer le suivi d'une cure thermale sans collecte et traitement de données personnelles sensibles.

## 8 DE QUELLE MANIÈRE POUVEZ-VOUS PRENDRE CONNAISSANCE DES MODIFICATIONS APPORTÉES À CE DOCUMENT D'INFORMATION SUR LES DONNÉES PERSONNELLES ?

---

Dans un monde en constante évolution technologique, nous actualiserons régulièrement ce document d'information. Nous vous invitons à prendre connaissance de la dernière version de ce document sur nos sites et nous vous informerons de toute modification substantielle par le biais de nos sites ou par nos modes de communications habituels.

## 9 COMMENT NOUS CONTACTER ?

---

Si vous avez des questions concernant l'utilisation de vos données personnelles visée par le présent document, vous pouvez contacter notre Délégué à la Protection des Données par courrier adressé à Les Thermes de Châtel-Guyon, Délégué à la Protection des données, B.P. 51, 63140 Châtel-Guyon ou [dpdp@france-thermes.com](mailto:dpdp@france-thermes.com), qui traitera votre demande.

## 10 DIVERS

---

Des informations relatives à notre politique cookies et à la sécurité informatique sont disponibles sur nos sites en cliquant sur le lien suivant