

Politique sur la protection des renseignements personnels

En naviguant sur le site Web de l'hôtel Zero1, vous acceptez que vos renseignements personnels soient utilisés conformément à la présente politique sur la protection des renseignements personnels.

Cette page divulgue les pratiques relatives aux renseignements personnels de l'hôtel Zero1, y compris les types de renseignements qu'elle recueille, la façon dont elle les utilise, les conserve et les protège.

Introduction

Hôtel Zero1 comprend l'importance des questions de confidentialité de ses clients et tient à ce que vous soyez informé de la façon dont nous collectons, utilisons et protégeons vos renseignements personnels. La présente Politique sur la protection des renseignements personnels décrit nos pratiques concernant les renseignements que nous recueillons par l'intermédiaire de notre site Web, de notre moteur de réservation, de nos pages de médias sociaux, de notre système d'envoi d'infolettre, des autres applications logicielles que nous offrons ainsi que toutes autres activités hors ligne, comme lorsque vous fournissez vos données à notre centre d'appel par téléphone ou en personne à la réception de notre établissement.

Collecte des renseignements personnels

Lorsque vous communiquez avec nous, nous recueillons des renseignements au sujet de cette interaction, comme le moment et la raison de l'interaction. Par exemple, lorsque vous naviguez sur notre site Web ou autres plateformes en ligne, nous recueillons des renseignements notamment sur votre adresse IP, le type d'appareil et les activités de navigation.

Nous recueillons également des renseignements personnels lorsque vous faites une réservation à notre hôtel ou achetez une carte-cadeau.

Si vous réservez un séjour à notre hôtel, nous recueillons les renseignements personnels que vous nous fournissez afin de :

- Conclure la transaction ;
- Pouvoir communiquer avec vous si nécessaire ;
- Vérifier votre identité, à des fins juridiques et de sécurité.

Les renseignements personnels que nous recueillons à ces fins comprennent votre nom, adresse courriel, adresse de résidence, numéro de téléphone, date de naissance, numéro de carte de crédit, date d'expiration et code CVV.

Si vous faites une demande pour besoins spéciaux – par exemple une chambre avec un lit pour bébé, etc. –, nous recueillons ces renseignements nécessaires pour répondre à votre demande.

Nous recueillons les renseignements personnels dont nous avons raisonnablement besoin pour remplir nos fonctions.

Nous recommandons de ne pas transmettre ces informations nécessaires au paiement par courriel ou par les médias sociaux. Afin de protéger vos renseignements personnels, veuillez nous les transmettre uniquement via le moteur de réservation sur notre site Web ou par téléphone.

Utilisation des renseignements

Nous utilisons vos renseignements personnels pour :

- Répondre à vos demandes ;
- Effectuer vos transactions ;
- Mieux vous servir ;
- Améliorer nos produits et services ;
- Vous proposer des offres pertinentes ;
- Remplir nos obligations légales.

Hôtel Zero1 recueille vos renseignements principalement pour vous identifier, communiquer avec vous au besoin et effectuer le processus de réservation et de paiement. En deuxième temps, vos renseignements personnels nous permettent également d'effectuer des études de marché pour mieux répondre aux besoins de notre clientèle dans le but d'améliorer l'expérience globale de notre établissement et l'efficacité de notre site Web afin de donner le meilleur service.

Lors de la réservation, vous avez la possibilité d'autoriser ou de refuser que nous ajoutions votre adresse courriel à notre liste de diffusion d'infolettre. Si vous acceptez, nous utiliserons votre adresse courriel pour vous proposer des offres pertinentes via notre infolettre. En tout temps, vous pouvez choisir de ne plus recevoir de courriels en communiquant directement avec nous par téléphone, par courriel ou en cliquant sur le bouton de désinscription au bas de l'infolettre.

Finalement, nous pouvons utiliser vos renseignements pour remplir nos obligations légales en cas d'urgence ou que la loi l'exige.

Nous vous assurons qu'en aucun cas nous ne vendons vos renseignements personnels à des tiers et n'utilise ni ne divulgue vos renseignements personnels à des fins autres que celles pour lesquelles ils sont recueillis.

Accès aux renseignements

Conformément à la loi, vous avez le droit d'accéder à vos renseignements personnels enregistrés dans nos dossiers et de les mettre à jour ou d'en supprimer. Pour ce faire, veuillez nous communiquer par courriel à l'adresse suivante : info@zero1-mtl.com

Veuillez noter que certains renseignements peuvent être stockés dans des systèmes de secours ou des fichiers journaux en raison de contraintes techniques, financières ou juridiques, ce qui peut empêcher la suppression complète de vos renseignements personnels à la suite d'une demande.

Protection des renseignements et incident de confidentialité

Dans le but de prévenir le vol, l'accès, la perte, la divulgation, la modification ou l'utilisation non autorisés de vos renseignements personnels, Hôtel Zero1 a mis en place des mesures rigoureuses de protection physiques, électroniques, administratives et opérationnelles, conformément aux normes et aux pratiques du secteur.

Les données électroniques sont protégées par des moyens technologiques, comme les pare-feux, contrôles d'accès et le chiffrement. Hôtel Zero1 est également conforme aux normes PCI.

Notre personnel est formé à l'importance de protéger les renseignements personnels de nos clients et l'accès aux renseignements personnels est limité qu'aux employés qui en ont besoin pour exercer leurs fonctions.

Malheureusement, nous ne pouvons pas garantir que nos mesures de protection sont infaillibles ou que les communications en ligne sont toujours sécurisées. En cas d'incident de confidentialité, nous agissons rapidement pour atténuer les risques et vous informer lorsqu'il y a un risque réel de préjudice grave.

Pour se conformer à la loi, Hôtel Zero1 a également mis en place un registre des incidents de confidentialité qui devra être communiqué à la Commission sur demande.

Conservation des renseignements

Nous conservons vos renseignements personnels pendant la période nécessaire et légale dans le cadre de leur utilisation ou de leur collecte.

Vos renseignements personnels seront supprimés dans un délai de 50 années ou lorsque vous communiquez avec nous pour nous demander de les supprimer de nos dossiers.

Témoins (cookies), pixels, balises et widgets des médias sociaux

Notre site Web utilise des témoins (petits fichiers texte que ce site envoie à votre ordinateur et stocke sur votre disque dur) afin de collecter des informations sur ses visiteurs et par la suite de personnaliser la navigation Web et les publicités en ligne en fonction de leurs préférences.

Les témoins peuvent être permanents ou temporaires. Les témoins permanents conservent les préférences pour les sessions futures et restent valides jusqu'à une date d'expiration définie. Les témoins temporaires expirent à la fin de la session ; lorsque le navigateur est fermé.

Dès votre arrivée sur notre site Web, une fenêtre vous informera de l'utilisation des témoins (cookies) et vous pourrez choisir d'activer, de restreindre ou de bloquer l'usage de ces témoins.

Nous utilisons Google Analytics pour mieux comprendre la façon dont les visiteurs utilisent notre site Web et pour la publicité ciblée sur les intérêts associés à votre compte Google et aux appareils que vous utilisez. Les renseignements sur l'utilisation du site de ce témoin sont transmis et stockés par Google. Vous pouvez vous désabonner de Google Analytics via ce lien : <https://tools.google.com/dlpage/gaoptout?hl=fr>

Nous pouvons également utiliser des serveurs publicitaires tiers, des balises ou des pixels invisibles pour compter le nombre de visiteurs qui consultent notre site Web. Ces données sont recueillies sous formes de données groupées et peuvent être utilisées pour améliorer nos programmes de marketing.

Réservations et modifications de réservation de tiers

Si un tiers tente de faire une réservation en votre nom, que ce soit un membre de votre famille, un ami ou un collègue, ce tiers doit fournir les mêmes renseignements personnels que vous fourniriez normalement lors de la réservation. Sauf indication contraire, nous considérons que ce tiers a obtenu votre consentement et votre autorisation pour nous fournir vos renseignements personnels et effectuer la réservation (et les modifications

associées) en votre nom, conformément à notre politique de protection des renseignements personnels. Les renseignements personnels fournis par ce tiers sont soumis à notre politique et à nos pratiques en matière de protection des renseignements personnels. Si un tiers détient votre nom, numéro de téléphone, adresse et numéro de réservation et tente de modifier votre réservation, nous lui fournirons les renseignements demandés et lui permettrons d'apporter les modifications, car nous considérons que vous lui avez donné l'autorisation de le faire.

Responsable de la protection des renseignements personnels

Notre responsable de la protection des renseignements personnels est chargé de superviser ce que nous faisons avec vos renseignements et de surveiller la conformité à cette politique et aux lois sur la protection des renseignements personnels. Si vous avez des préoccupations ou d'autres questions sur la façon dont nous traitons les renseignements personnels de nos clients, ou si vous souhaitez faire une demande officielle d'accès ou de modification, veuillez contacter le responsable de la protection des renseignements personnels de l'Hôtel Zero1 :

Micale Palma

Responsable de la protection des renseignements personnels de 'Hôtel Zero1

mpalma@zero1-mtl.com

01 Rene-Levesque est, Montréal, Québec, Canada

H2X 3Z5

Téléphone : 1 855 301-0001

Veuillez noter que nous devons prendre des mesures raisonnables pour confirmer votre identité avant de divulguer des renseignements personnels par les voies de communication ci-dessus.

Cette politique s'applique au site Web : www.zero1-mtl.com

Date de dernière mise à jour : 16/10/2023