



# RGPD et Hotelinking

hl-Whitepapers

# INDEX

---

RGPD ET HOTELINKING. **3**

---

ACTIONS RÉALISÉES PAR HOTELINKING  
POUR S'ADAPTER AU RGPD À PARTIR  
DU 25 MAI 2018. **5**

---

RÈGLES DE HOTELINKING À SES CLIENTS  
POUR L'ADAPTATION AU RGPD. **8**

---

SEGMENTATION DU CLIENT HÉBERGÉ. **9**

---

BASES DE DONNÉES GÉNÉRÉES  
AVANT LE 25 MAI 2018 AVEC  
HOTELINKING **10**

---

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ  
MISE À JOUR ET ADAPTÉE. **12**

---



## RGPD et Hotelinking.

Le nouveau règlement général de l'Union européenne sur la protection des données (RGPD) est entré en vigueur 25 mai 2018 . Les nouvelles normes apportent une vaste définition des données personnelles et de leur portée, qui concernent toute entreprise commercialisant des produits ou prêtant des services aux citoyens de l'UE. Chaque industrie, chaque entreprise et chaque processus peut donner lieu à une interprétation et application différentes du règlement.

---

**Il est donc très important de ne pas généraliser le secteur de l'hôtellerie, notamment dans le cas concret de Hotelinking.**

---

Avec le nouveau règlement européen, les procédures manuelles et non numériques deviennent des tâches beaucoup plus difficiles à réaliser. Par exemple, la collecte de données destinées à des actions commerciales avec les clients pendant le check-in ou le check-out sera une tâche ardue et quasi impossible à réaliser et contrôler selon les exigences du **RGPD**.

---

**Depuis le 25 mai 2018, Hotelinking est devenu un outil encore plus important pour le secteur de l'hôtellerie, puisqu'il permet de collecter les données des clients de façon entièrement automatisée, en remplissant toutes les conditions du RGPD et en adaptant spécifiquement la casuistique du wi-fi de l'établissement.**

---

Le projet a été dirigé par Jorge Morell du cabinet Términos y Condiciones. Jorge est un avocat prestigieux, spécialisé en droit technologique et Legaltech, reconnu au niveau national comme une référence en la matière.





## Actions réalisées par Hotelinking pour s'adapter au RGPD à partir du 25 mai 2018.

Compte tenu de l'entrée en vigueur, le 25 mai dernier, du règlement 2016/679, de 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques, du traitement de leurs données personnelles et de la libre circulation de ces dernières (plus connu comme RGPD ou GDPR en anglais), **Hotelinking s'est adapté à la nouvelle norme.**

Hotelinking a travaillé sur les actions suivantes, pour adapter son service au RGPD :



- **Mise à jour des termes et conditions du site Web du service.**
- **Création de pop-up informatif** pour les utilisateurs qui visitent le site Web.
- **Révision des contrats signés avec des sous-traitants** (services d'hébergement, analyses et autres).
- **Élaboration du registre des activités.**
- **Détermination sur le besoin de désigner un délégué de la protection des données.**
- **Élaboration des analyses des risques pertinentes et adaptation en matière de RH**, en respectant aussi bien les employés présents que les futures incorporations.
- **Révision et adaptation des mesures de sécurité et techniques relatives aux données captées**, leur utilisation et accès pour le personnel de l'entreprise et les sous-traitants.
- **Rédaction du protocole de contrôle et communication** d'une éventuelle brèche de la sécurité.
- **Révision des contrats signés** avec chaque hôtel ou espace où est prêté le service.
- **Création d'un nouveau processus de registre qui distingue clairement les utilisateurs hébergés et les utilisateurs qui ne sont pas hébergés au sein de l'établissement**, afin de différencier le traitement et sa base légale.
- **Création d'un nouveau texte légal spécifique** pour le nouveau processus de registre.
- Quant à ce qui précède, le **nouveau processus de registre fait la distinction entre les utilisateurs clients et non clients de l'hôtel.**



En vertu du contrat de cession signé entre Hotelinking et l'hôtel correspondant, Hotelinking cèdera les données des utilisateurs clients à l'hôtel afin que celui-ci leur envoie des courriers commerciaux. La base légale de ce traitement réalisé par l'hôtel, sera le contrat que celui-ci a passé avec le client.

D'autre part, Hotelinking cèdera les données des utilisateurs qui ne sont pas clients à l'hôtel, mais ce dernier ne pourra leur envoyer des courriers commerciaux qui si l'utilisateur l'a expressément autorisé dans le nouveau checkbox inclus à tel effet dans le processus d'enregistrement actualisé. Des e-mails publicitaires pourront être envoyés à condition que ledit traitement ait été autorisé.

Remarque: au cas où il serait nécessaire d'adapter la relation entre Hotelinking et la société hôtelière, contactez notre département de [Key Account](#).



## Règles de Hotelinking à ses clients pour l'adaptation au RGPD.

En ce qui concerne l'adaptation au RGPD des hôtels qui utilisent le service, il est important qu'ils tiennent compte et réalisent, dans la mesure du possible, la segmentation des leads cédés par Hotelinking entre : 1) les utilisateurs clients (hébergés à l'hôtel) et 2) les utilisateurs non clients (qui n'ont pas été hébergés dans l'hôtel).

Depuis le 25 mai, l'envoi de courriers commerciaux aux utilisateurs non

clients qui n'ont pas rénové leur consentement avant cette date impliquera un plus grand risque légal, car ledit traitement n'aurait pas la base légale adéquate. Pour les utilisateurs clients qui ont été hébergés à l'hôtel, cela ne pose aucun problème, puisqu'ils peuvent être considérés comme clients et la base légale pour l'envoi des courriers commerciaux serait dans ce cas le contrat entre les parties.





## Segmentation du client hébergé.

Les utilisateurs qui s'identifient comme non hébergés dans l'établissement doivent expressément accepter le consentement pour recevoir de futures communications. Tandis que les utilisateurs qui accèdent par le biais de l'option client hébergé **sont des clients de l'hôtel et il n'est pas nécessaire de demander le consentement.**

---

**Actuellement, le portail captif fourni par Hotelinking réalise déjà la segmentation exigée des utilisateurs de forme automatique.**

---



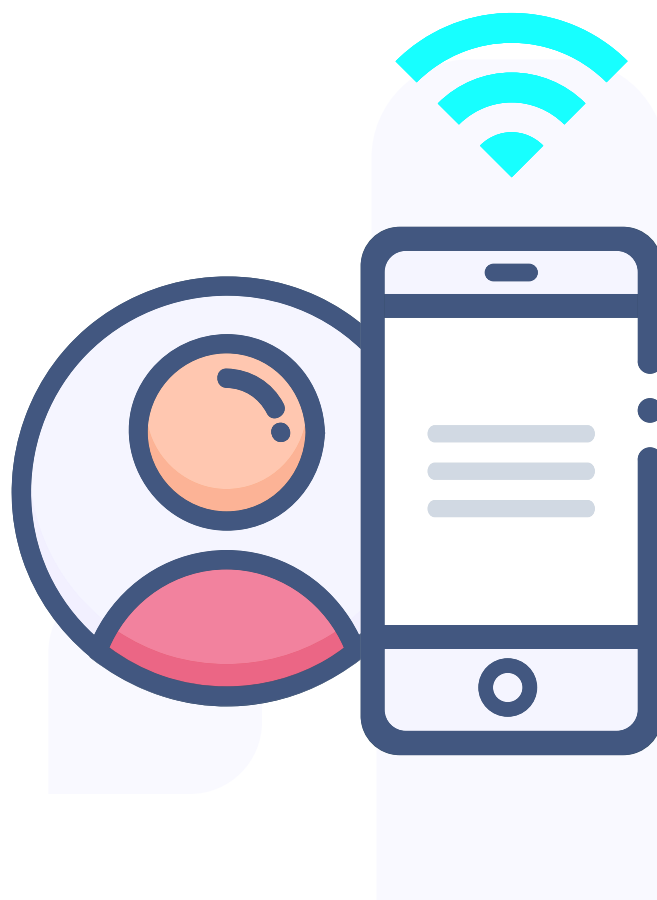
## Bases de données générées avant le 25 mai 2018 avec Hotelinking.

Il ne sera pas nécessaire de rénover le consentement si la donnée de l'hôte a été obtenue au travers de Hotelinking avant le 25 mai 2018. Seule l'option d'annulation de réception de futures notifications doit être prise en compte.

---

**Toute communication envoyée automatiquement par Hotelinking, est toujours accompagnée de l'option d'annulation de futures notifications.**

---



Notre outil de CRM (en cas de souscription), dispose de tous les mécanismes nécessaires pour être adaptés au nouveau règlement européen.

En présence d'utilisateurs qui ne sont pas hébergés dans l'hôtel (restaurant, salles de conférences, etc.), qui se sont connectés au réseau wi-fi au travers de Hotelinking avant le 25 mai 2018, et qui n'ont pas reçu un e-mail leur demandant de rénover leur consentement, **il est recommandé de ne pas utiliser ces données.** Dans tous les cas, les utilisateurs connectés au wi-fi de l'hôtel au travers de Hotelinking représentent un pourcentage inférieur à 5 % dans les hôtels de vacances et de 10 à 15 % dans les hôtels urbains.



## Politique de confidentialité mise à jour et adaptée.

**La politique de confidentialité et les nouvelles conditions sont un service compris dans Hotelinking pour tous les clients.** Toute personnalisation de celle-ci devra être consultée et pourra entraîner une augmentation du tarif mensuel.

La politique de confidentialité a été adaptée pour remplir les conditions de transparence, langage non juridique, explication concrète et claire du traitement des données de l'utilisateur wi-fi, tiers impliqués dans le traitement des données, ainsi que toutes les mesures de sécurité appliquées.

Le texte sera disponible en allemand, français, anglais et espagnol. La langue du dispositif est détectée automatiquement et présentée de façon adéquate.

La **politique de confidentialité** acceptée par tous les utilisateurs wi-fi est disponible sur le lien suivant



GUEST JOURNEY  
AUTOMATION PLATFORM



[www.hotelinking.com](http://www.hotelinking.com) | [hello@hotelinking.com](mailto:hello@hotelinking.com)