

# Mentions légales

## Directeur de publication et webmestre

Damien Delalleau

## Pour toutes demandes d'informations

La Tocante - 12 A route de Strasbourg, 67550 VENDENHEIM

Tél : 03.88.69.42.04

Réservation groupes : +33 (0)3 90 40 43 20

reservation@restaurants-alsaciens.fr

## Création et hébergement du site internet

Conformément à la loi, nous vous informons que :

- Ce service Internet est édité par LES RESTAURANTS ALSACIENS dont le siège social est situé 16, rue Sainte-Hélène – 67000 STRASBOURG enregistré au RCS STRASBOURG 912 230 901, capital : 1 000 €, n° TVA INTRA FR93 912 230 901.

- Ce service Internet est hébergé par la société WIX dont le siège social est situé Tel Aviv.

## Loi informatique et libertés

**RESTOCANTE - La Tocante - 12 A route de Strasbourg, 67550  
VENDENHEIM – enregistré au RCS STRASBOURG TI 799 691 829,  
capital : 1 000 €, n° TVA INTRA FR10799691829.**

**Tél : 03.88.69.42.04**

**Réservation groupes : +33 (0)3 90 40 43 20**

**reservation@restaurants-alsaciens.fr**

### 1. ENGAGEMENT De RESTOCANTE EN FAVEUR DE LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

Dans le cadre de notre engagement à répondre aux attentes de ses clients, RESTOCANTE a mis en œuvre une politique de protection de votre vie privée. La présente Note d'information matérialise ses engagements envers ses clients et décrit les modalités suivant lesquelles elle utilise les données personnelles les concernant.

## 2. CONSENTEMENT

Par « donnée personnelle », il faut entendre toute information collectée et enregistrée dans un format qui permet d'identifier personnellement un client, soit directement (ex : nom) ou indirectement (ex : n° tél) en qualité de personne physique. Avant de lui transmettre ces informations, RESTOCANTE recommande à ses clients de prendre connaissance de ce document décrivant sa politique en matière de protection de la vie privée de nos clients.

Cette note d'information sur la protection des données personnelles fait partie des conditions générales qui régissent les services de restauration de RESTOCANTE. En acceptant ses conditions générales, le client accepte expressément les dispositions de cette Note d'information.

## 3. PRINCIPES EN MATIERE DE PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

1. **Transparence** : lors de la collecte et du traitement de vos données personnelles, RESTOCANTE communique à ses clients toute information et vous informera de la finalité et des destinataires des données.
2. **Légitimité** : RESTOCANTE collecte et traite les données personnelles uniquement aux fins qui sont décrites dans la présente Note d'information.
3. **Pertinence et exactitude** : RESTOCANTE ne collecte que les données personnelles nécessaires au traitement des données. Elle prend toutes les mesures raisonnables pour garantir que les données personnelles conservées sont exactes et à jour.
4. **Conservation** : RESTOCANTE conserve les données personnelles pendant la période nécessaire aux fins du traitement des données conformément aux exigences prévues par la loi.
5. **Accès, rectification, opposition** : les clients ont la possibilité d'accéder, de modifier, de corriger ou de supprimer leurs données personnelles. Ils peuvent également s'opposer à l'utilisation de leurs données personnelles notamment afin de ne pas recevoir de prospection commerciale en écrivant par courrier électronique à l'adresse [commercial@restaurants-alsaciens.fr](mailto:commercial@restaurants-alsaciens.fr)
6. **Confidentialité et sécurité** : RESTOCANTE met en place les mesures raisonnables pour protéger les données personnelles des clients contre l'altération ou la perte accidentelle ou illicite ou l'utilisation, la divulgation ou l'accès non autorisé.
7. **Partage et transferts internationaux** : RESTOCANTE peut partager les données personnelles des clients avec des tiers (tels que partenaires commerciaux et /ou prestataires de services) aux fins exposées dans

la présente Note d'information. Elle prend les mesures appropriées pour garantir la sécurité du partage et du transfert.

#### 4. CHAMP D'APPLICATION

La présente Note d'information s'applique à tous les traitements de données mis en œuvre par RESTOCANTE.

#### 5. QUELLES SONT LES DONNEES PERSONNELLES COLLECTEES ?

RESTOCANTE est amenée à divers moments à demander à ses clients pris en cette qualité, des informations sur eux-mêmes et/ou les membres de leur famille, comme :

- des coordonnées (par exemple nom, prénom, n° de téléphone, email, ...);
- des informations personnelles (par exemple date de naissance, nationalité, ...);
- le n° de carte de crédit, (à des fins de transaction et de réservation);
- leurs questions/commentaires, durant ou suite à un séjour dans son établissement.

La collecte d'informations sur des personnes de moins de 18 ans est limitée à leurs seuls nom, nationalité et date de naissance, qui ne peuvent lui être fournis que par un adulte. RESTOCANTE demande à ses clients de s'assurer que leurs enfants ne lui transmettent aucune donnée personnelle sans leur autorisation (notamment via Internet). Dans l'hypothèse où une telle transmission aurait lieu, les clients peuvent contacter RESTOCANTE à l'adresse [commercial@restaurants-alsaciens.fr](mailto:commercial@restaurants-alsaciens.fr) afin que ces informations soient supprimées.

RESTOCANTE ne collecte pas d'informations sensibles, telles que concernant les origines raciales ou ethniques, les opinions politiques, croyances religieuses et philosophiques, l'appartenance à un syndicat, les détails de santé ou d'orientation sexuelle.

#### 6. A quel MOMENT LES DONNEES PERSONNELLES SONT-ELLES COLLECTEES ?

Les données personnelles peuvent être collectées à différentes occasions, notamment :

1. Activités de restauration :
  - Réservation d'une table ;
  - Enregistrement et règlement ;
  - Consommation au bar ou au restaurant ;
  - Demandes, réclamations et/ou litiges.
2. Participation à des programmes ou animations marketing :
  - Contribution à des enquêtes de satisfaction ;

- Abonnement à des newsletters, afin recevoir des offres et des promotions par email.
- 3. Transmission d'informations en provenance de tiers :
  - Tours opérateurs, Agences de voyage, Systèmes de réservation par GDS, autres, ... ;
- 4. Activités Internet :
  - Connexion au site internet commercial@restaurants-alsaciens.fr (adresse IP, cookies) ;
  - Formulaire de collecte en ligne (réservation en ligne, questionnaires, pages de RESTOCANTE sur les réseaux sociaux, dispositifs de connexion tels que Facebook Login...).

## 7. QUELLES SONT LES FINALITES ?

Les données personnelles des clients sont collectées dans le but de :

1. Remplir les obligations de RESTOCANTE vis-à-vis de ses clients.
2. Gérer la réservation des tables :
  - Établissement et conservation des documents légaux en conformité avec les normes comptables ;
3. Gérer le séjour au restaurant :
  - Suivi des consommations
  - Gestion interne de liste de clients ayant eu un comportement inapproprié lors de leur séjour dans le restaurant (agressions et incivilités, non-respect des règles de sécurité, vols, dégradations et vandalisme ou incidents de règlement).
4. Améliorer le service de restauration, notamment :
  - Traiter les données personnelles dans le programme marketing client, afin d'effectuer des opérations marketing, de promotion de marques et avoir une meilleure compréhension des besoins et souhaits des clients ;
  - Adapter les produits et services afin de répondre au mieux aux demandes des clients ;
  - Personnaliser les offres marchandes et les messages relationnels à leur attention ;
  - Informer les clients des offres spéciales
5. Gérer la relation de RESTOCANTE avec ses clients avant, pendant et après leur séjour :
  - Qualification de la base de données clients ;
  - Prévoir et anticiper des comportements futurs ;
  - Établissement de statistiques et de scores commerciaux, et effectuer du reporting ;
  - Connaître et gérer les préférences des clients ;
  - Adresser aux clients des newsletters, promotions et offres touristiques ou de services, ou les offres des partenaires de RESTOCANTE ou les contacter par téléphone ;

- Effectuer la gestion des demandes de désabonnements aux newsletters, promotions, offres touristiques et enquêtes de satisfaction ;
- Effectuer la prise en compte du droit d'opposition ;
- 6. Procéder à des recoupements, analyses et combinaisons via un tiers de confiance des données collectées à l'occasion de la réservation ou du séjour, afin de déterminer les centres d'intérêts, le profil client et permettre ainsi d'établir des offres personnalisées.
- 7. Améliorer les services de RESTOCANTE notamment :
  - Réalisation d'études et d'analyses des questionnaires et commentaires clients ;
  - Gestion des réclamations ;
- 8. Sécuriser et améliorer l'utilisation du site internet, notamment :
  - Amélioration de la navigation
  - Mise en œuvre de la sécurité et prévention des fraudes
- 9. Se conformer à la législation

## 8. CONDITIONS D'ACCÈS PAR DES TIERS AUX DONNÉES PERSONNELLES

Pour garantir aux clients un droit d'accès et de modification, RESTOCANTE doit partager les données personnelles des clients avec des destinataires internes et externes, dans les conditions suivantes :

a. Au sein de RESTOCANTE: afin de fournir le meilleur service à ses clients, les données personnelles peuvent être partagées et il peut être donné un accès aux personnels autorisés de RESTOCANTE, notamment :

- Personnels de réservation ;
- Services Informatiques ;
- Partenaires commerciaux et services marketing ;
- Services médicaux éventuellement ;
- Services juridiques éventuellement ;
- Généralement, toute personne appropriée de RESTOCANTE pour certaines catégories spécifiques de données personnelles.

b. Avec des fournisseurs prestataires de services et partenaires : les données personnelles peuvent être transmises à un tiers dans le but de fournir aux clients des services et d'améliorer leur séjour, notamment :

1. Prestataires de services externes : Sous- traitant informatique, centres d'appels internationaux, banques, émetteurs de carte de crédit, avocats externes, routeurs, imprimeurs.
2. Partenaires commerciaux : RESTOCANTE pourra, sauf opposition de la part du client auprès, enrichir son profil en partageant certaines informations le concernant avec ses partenaires commerciaux privilégiés. Dans ce cas, des recoupements, des analyses et des combinaisons via un tiers de confiance des données pourront être effectués. Ces traitements permettront à RESTOCANTE et à ses partenaires contractuels privilégiés de déterminer vos centres

d'intérêts, le profil client et permettre à RESTOCANTE de leur adresser des offres personnalisées.

c. Autorités locales : RESTOCANTE peut aussi être amenée à transmettre les données personnelles informations aux autorités, si cela est exigé par la loi ou dans le cadre d'une enquête et conformément à la réglementation.

## 9. LA PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES LORS DE TRANSFERTS INTERNATIONAUX

Aux fins exposées à l'article 7 ci-dessus, RESTOCANTE peut transférer les données personnelles des clients à des destinataires internes ou externes qui peuvent se trouver dans des pays offrant des niveaux de protection des données personnelles différents.

## 10. SECURITE DES DONNEES

RESTOCANTE prend les mesures techniques et organisationnelles appropriées, conformément aux dispositions légales applicables, pour protéger les données personnelles de ses clients contre la destruction illicite ou accidentelle, la perte ou l'altération accidentelle, ou encore la divulgation ou l'accès non autorisé. À cette fin, elle a mis en place des mesures techniques (telles que des pare-feux) et des mesures organisationnelles (telles qu'un système d'identifiant / de mot de passe, des moyens de protection physique, etc.).

Lorsque le client transmet des informations concernant sa carte de crédit lors de sa réservation, une technologie de chiffrement SSL (Secure Socket Layer) permet de sécuriser les transactions.

## 11. COOKIES ET AUTRES TRACEURS

RESTOCANTE utilise des cookies et d'autres traceurs sur ses sites de réservation en ligne.

## 12. CONSERVATION DES DONNEES

RESTOCANTE conserve les données personnelles de ses clients uniquement pendant la période nécessaire aux fins exposées dans la présente Note d'information ou conformément à ce qui est prévu par la loi.

## 13. ACCES ET MODIFICATION

Le client a le droit d'accéder à ses données personnelles collectées par RESTOCANTE et de les modifier sous réserve des dispositions légales applicables.

Il peut également exercer son droit d'opposition par courrier électronique à l'adresse [commercial@restaurants-alsaciens.fr](mailto:commercial@restaurants-alsaciens.fr), ou en écrivant à l'adresse postale suivante :

RESTOCANTE

Dans un souci de confidentialité et de protection des données personnelles de ses clients, RESTOCANTE devra identifier le client afin de répondre à sa requête. Pour cela, il lui sera demandé de joindre à l'appui de sa demande, la copie d'un document officiel d'identité, tel que le permis de conduire ou le passeport.

Si ses données personnelles ne sont pas exactes, complètes ou à jour, RESTOCANTE remercie ses clients de lui de communiquer les modifications par courrier électronique à l'adresse [commercial@restaurants-alsaciens.fr](mailto:commercial@restaurants-alsaciens.fr). Toutes les demandes seront traitées dans les meilleurs délais et en conformité avec la loi.

#### 14. MISE A JOUR

RESTOCANTE peut modifier la présente Note d'information périodiquement. Par conséquent, elle invite ses clients à la consulter régulièrement, notamment lors d'une réservation.

#### **Données sensibles :**

Lors de vos transactions bancaires via notre site (achat de bon cadeau, paiement d'acompte...), nous vous garantissons qu'à aucun moment votre numéro de carte de crédit ne nous sera communiqué. En effet, nous utilisons une solution de paiement en ligne externe qui s'effectue directement sur le serveur sécurisé de notre banque en ligne.

#### **Cookies :**

Nous vous informons que notre site internet utilise des « Cookies » (enregistrement des informations relatives à votre navigation sur notre site sur votre ordinateur, smartphone ou tablette) sous réserve des choix effectués les concernant.

En effet, vous pouvez choisir de paramétrer les Cookies selon vos préférences directement sur votre navigateur web. Les informations récoltées sont utilisées en interne afin d'obtenir des statistiques de fréquentation, de savoir quels liens sont les plus utilisés ou encore les éléments relatifs à un formulaire que vous auriez déjà rempli... Elles servent donc à vous reconnaître lorsque vous naviguez à nouveau sur notre site.

En accédant à nos sites internet et en utilisant nos services, vous reconnaissez avoir lu et compris la présente Politique de confidentialité, ainsi que les pratiques de recueil et de traitement des informations décrites dans ce document.

## **Contrefaçon**

Toute reproduction ou représentation de ce service (contenus, pages, scripts, etc.), en tout ou partie, sur un quelconque support, présent ou futur, est strictement interdite.

Le non-respect de cette interdiction constitue une contrefaçon pouvant engager la responsabilité civile et pénale du contrefacteur. Les informations contenues dans ce service sont non contractuelles et sujettes à modification sans préavis. En outre, certaines des marques présentées au sein de ce site Internet ont pu faire l'objet d'un dépôt légal auprès de l'INPI ; de sorte que tous droits de reproduction ou encore de représentation sur tout support, même non encore existant à ce jour, sont réservés pour tous pays.

## **Accessibilité**

Site valide W3C : Respect strict des standards du web.

Compatible avec les navigateurs respectant les standards.

Testé sous : Internet Explorer 9 et 10, Firefox, Safari , Google Chrome.

## **Crédits photos**

© Les Restaurants Alsaciens