

# **PROGRAMME FRIENDS**

# I. CONDITIONS GÉNÉRALES

## 1. Généralités

L'adhésion au programme de fidélité de Penta Hotels (« Programme Friends » ou « Friends ») et les avantages associés sont proposés par Penta Hotels Worldwide GmbH, Mayfarthstraße 15-19, 60314 Frankfurt am Main, Allemagne, qui agit au nom de ses activités hôtelières gérées par la chaîne Penta Hotels (« Penta Hotels »). L'objectif est de fournir aux membres inscrits (chacun étant appelé « Friend » ou « Membre ») les avantages décrits ci-dessous dans le but d'encourager la fidélité des clients, de faire la publicité des services de Penta Hotels et d'évaluer le comportement des clients en fonction du marché. L'adhésion est gratuite, mais les Membres consentent à l'utilisation des données qu'ils fournissent pendant toute la durée de leur adhésion. Le programme Friends comprend tous les hôtels présentés sur [www.pentahotels.com](http://www.pentahotels.com), à l'exception des Pentahotels de Chine. Des hôtels supplémentaires peuvent être ajoutés ou retirés à la discrétion de Penta Hotels.

## 2. Adhésion à Friends

### 2.1 Conditions de participation

L'adhésion en tant que Friend est une possibilité offerte aux particuliers. Les sociétés et autres personnes morales ne peuvent pas souscrire à un compte Friends. Vous pouvez seulement vous inscrire en tant que Friend si vous avez au moins 18 ans ou si vous avez la majorité conformément à la législation de votre pays de résidence ; le programme Friends n'est pas accessible aux mineurs. Il n'existe pas de prétention légale à l'adhésion à Friends. Les employés de Penta Hotels sont exemptés de l'accès à l'adhésion.

L'adhésion à Friends et/ou les avantages qui en découlent sont personnels et ne peuvent pas être transférés à d'autres personnes.

### 2.2 Inscription des membres

L'inscription au compte personnel de Membre est gratuite et doit être effectuée en ligne en remplissant le formulaire d'inscription sur la page d'accueil de Penta Hotels à l'adresse [www.pentahotels.com](http://www.pentahotels.com). Lorsque vous effectuez une réservation en ligne sur [www.pentahotels.com](http://www.pentahotels.com) la souscription automatique à Friends est soumise à un consentement explicite. Les Membres doivent disposer d'une adresse électronique valide pour pouvoir s'inscrire au programme.

Différents Membres ne peuvent pas s'inscrire avec la même adresse électronique. Lors de l'inscription, tous les champs obligatoires doivent être remplis de façon exhaustive et honnête.

Après avoir soumis les informations requises pour l'inscription, le futur Membre recevra un e-mail d'invitation à l'adresse utilisée pour l'inscription. L'e-mail d'invitation contient un lien

sur lequel le Membre potentiel doit cliquer pour adhérer au programme et définir son mot de passe. Si l'inscription n'est pas confirmée en cliquant sur le lien spécifié, l'adhésion ne sera pas activée.

Le Membre ne peut pas partager son mot de passe avec une autre partie. Le Membre est responsable de toutes les transactions sur son compte.

Les avantages de l'adhésion à Friends ne sont valables que pour les futurs séjours à l'hôtel du Membre et d'autres services. Ils ne concernent pas rétroactivement la période ayant précédé l'adhésion.

### **2.3 Compte de Membre**

Les comptes des Membres Friends sont accessibles via le site web de Penta Hotels. Les Membres sont invités à tenir leurs informations personnelles à jour. Les changements d'adresse postale, de nom du Membre ou d'autres informations concernant l'adhésion doivent être effectués par le Membre, directement dans la section des données personnelles de son compte Friends. Penta Hotels décline toute responsabilité eu égard aux données personnelles que le Membre aurait mal saisies sur son compte.

Les Membres qui ont changé de nom après leur inscription à Friends peuvent être tenus de fournir des documents officiels attestant le changement.

L'accès en ligne au compte du Membre peut être suspendu durant une période raisonnable pour des raisons de maintenance ou pour améliorer le site web.

### **2.4 Fin de l'adhésion**

Penta Hotels se réserve le droit de mettre fin à une adhésion à Friends pour une raison valable, laquelle peut tenir à l'un des points suivants (liste non exhaustive) :

- a. Violation de ces conditions générales par le Membre
- b. Fausses informations ou utilisation abusive du programme par le Membre
- c. Violations par le Membre des lois ou réglementations nationales, étatiques ou locales en rapport avec l'utilisation des droits d'adhésion
- d. Non-paiement de factures d'hôtel
- e. Fraude ou abus liés à toute partie de ce programme par le Membre
- f. Retrait du consentement au traitement des données

Le Membre a le droit de mettre fin à sa participation à Friends à tout moment, en envoyant un e-mail à l'adresse

[e-commerce@pentahotels.com](mailto:e-commerce@pentahotels.com).

La résiliation de l'adhésion est notifiée au Membre sous forme écrite. Sauf disposition contraire, l'adhésion, tout comme la relation entre Penta Hotels et le Membre, prend définitivement fin le troisième jour à compter de la date de notification. À la fin de l'adhésion,

toutes les données personnelles concernant le Membre seront supprimées de la base de données Friends.

### **3. Tarifs spéciaux Friends**

Pour effectuer une réservation à un tarif spécial Friends (10 % de réduction), vous devez vous connecter ou souscrire à Friends, puis effectuer la réservation en utilisant le site officiel de Penta Hotels, en appelant l'hôtel, en envoyant un e-mail directement à l'hôtel ou en recourant au bureau de réservation de Penta Hotels. S'il effectue la réservation directement à l'hôtel ou par l'intermédiaire de nos centres de réservation, le Membre doit s'identifier comme tel au moment de la réservation, en indiquant l'adresse électronique qu'il a utilisée pour souscrire à Friends. Le tarif spécial Friends ne peut être combiné avec d'autres tarifs spéciaux ou négociés, et il ne vaut que pour les réservations effectuées après le 1er octobre 2019. Un Friend ne peut réserver qu'une seule chambre au tarif spécial Friends, et il doit lui-même l'occuper. Penta Hotels peut à tout moment clôturer ou modifier l'offre des tarifs spéciaux Friends.

### **4. Autres avantages des Membres**

Les Membres bénéficient des avantages indiqués sur le site web de Penta Hotels si la réservation a été effectuée directement sur le site web de Penta Hotels, en appelant le service de réservation de Penta Hotels ou directement à l'hôtel. À l'exception du tarif spécial Friends (10 % de réduction), les Membres peuvent également bénéficier des avantages Friends lorsqu'ils effectuent des réservations par le biais de programmes externes, de tiers ou à d'autres tarifs négociés. Pour bénéficier de ces avantages, les Membres doivent s'identifier comme Friends vis-à-vis du personnel de service de l'hôtel, en indiquant l'adresse électronique associée à leur adhésion. Dans des cas particuliers, il peut être demandé aux Membres de confirmer leur nom et de présenter un document d'identité. Les avantages ne peuvent pas être combinés avec d'autres réductions.

### **5. Communication**

Dans leur compte Friends, les Membres peuvent accéder à toutes les informations concernant leur adhésion. Chaque Friend accepte de recevoir des messages électroniques concernant le programme et en rapport avec son adhésion (par exemple les e-mails de mise à jour du programme).

### **6. Modification et suppression du programme d'adhésion Friends**

Penta Hotels se réserve le droit de restreindre, suspendre, interrompre, terminer ou remplacer le programme Friends, sous réserve d'un préavis écrit de 60 jours expédié à tous les Membres.

## 7. Divers

### 7.1 Modifications des conditions générales

Penta Hotels se réserve le droit de changer, restreindre ou modifier ces conditions générales à tout moment. Les avantages Friends peuvent être changés, restreints et modifiés à la discrétion de Penta Hotels à tout moment, uniquement sous réserve de la publication préalable, avec un délai raisonnable, des avantages de remplacement.

### 7.2 Juridiction compétente

Les conditions générales du programme sont régies par le droit allemand, sans préjudice des dispositions légales en matière de protection des consommateurs qui peuvent s'appliquer dans le pays de résidence du Membre. En cas de divergence entre les versions allemande et française des conditions générales, la version allemande prévaut.

### 7.3 Protection des données

En s'inscrivant à Friends, les Membres acceptent et consentent expressément au traitement de leurs données personnelles du formulaire d'inscription par Penta Hotels en sa qualité de contrôleur des données, dans la mesure où cela est nécessaire à l'exécution du programme d'adhésion Friends, ainsi que pour la transmission régulière d'informations sur Friends. Ils acceptent et consentent expressément à ce que ces informations puissent être partagées avec des tiers du monde entier pour que soient traitées en notre nom des informations personnelles du Membre, si la loi ou l'UE l'exige, et en cas de restructuration, fusion ou acquisition d'une société, en vue de la gestion des données du Membre, de services adressés aux clients, de la publicité, du marketing et de la communication.

Le Membre peut révoquer son consentement à tout moment via l'adresse suivante. La révocation met automatiquement fin au programme d'adhésion Friends.

Penta Hotels Worldwide GmbH  
Mayfarthstraße 15-19  
60314 Frankfurt am Main  
Tél. : +49 (0)69 256699 0  
E-mail : [e-commerce@pentahotels.com](mailto:e-commerce@pentahotels.com)

Pour plus d'informations sur la manière dont nous traitons vos données, veuillez vous référer à la politique de confidentialité de Friends ci-après.

## II. POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

Voici un aperçu de vos données collectées et traitées par Penta Hotel Worldwide GmbH, Mayfarthstr. 15-16, 60314 Frankfurt am Main (« Penta Hotels ») dans le cadre de l'adhésion à notre programme Friends. Nous vous informons également de vos droits concernant le traitement de nos données. Cette notification s'ajoute à notre politique générale de protection de la vie privée des clients, qui peut être consultée à l'adresse suivante <https://www.pentahotels.com/privacy-policy>.

### 1. Les informations que nous collectons sur vous

Nous recueillons et traitons les données à caractère personnel suivantes, qui vous concernent dans le cadre de votre adhésion à Friends.

#### **Données non sensibles :**

- a. Vos données personnelles ►, y compris votre nom, votre date de naissance, votre langue et votre pays de résidence ;
- b. Vos coordonnées ►, y compris votre adresse e-mail ;
- c. Détails de la réservation ►, y compris les hôtels et les informations sur un séjour dans l'un de nos hôtels pour lequel vous avez utilisé Friends ; le numéro d'immatriculation de votre voiture, si cela était nécessaire pour gérer votre séjour

#### **Données sensibles :**

Nous ne traitons pas de données relatives à la race et à l'origine ethnique, aux opinions politiques, aux convictions religieuses ou idéologiques ou à l'appartenance à un syndicat, ni de données génétiques, ni de données biométriques dédiées à l'identification unique d'une personne physique, ni d'informations sur la santé, ni de détails sur la vie ou l'orientation sexuelle.

Toutefois, si vous nous fournissez des catégories spéciales de données pour votre réservation (p. ex. si vous avez des besoins d'accessibilité particuliers compte tenu d'un handicap physique ou si vous nous faites part de contraintes alimentaires de nature religieuse), nous collecterons et traiterons ces informations conformément à leur objectif et sur la base de votre consentement explicite ou implicite.

### 2. Sur quelle base juridique utilisons-nous vos données à caractère personnel ?

- a. Exécution d'un contrat (article 6 alinéa 1 lettre b) RGPD) : Vos données à caractère personnel seront traitées pour gérer votre adhésion et fournir les avantages associés.
- b. Consentement (article 6 alinéa 1 lettre a) RGPD) : L'envoi de newsletters n'est possible qu'après votre accord préalable. Vous pouvez vous désabonner de la newsletter à tout moment en cliquant sur le lien de désabonnement figurant dans les newsletters

précédentes ou en nous contactant à l'adresse [ecommerce@pentahotels.com](mailto:ecommerce@pentahotels.com) Si vous nous fournissez des catégories spéciales de données pour votre réservation, nous comprenons également cela comme un consentement explicite au traitement de ces données afin que nous puissions vous servir selon vos souhaits.

### **3. Pourquoi collectons-nous vos données à caractère personnel et comment justifions-nous leur utilisation ?**

Nous pouvons utiliser vos données à caractère personnel pour :

- a. Gérer votre adhésion à Friends ;
- b. Gérer vos données ;
- c. Fournir et améliorer les services, et personnaliser les offres et les services pour fournir aux Membres les avantages décrits, cela afin d'encourager la fidélité des clients, de faire la publicité de nos services et d'évaluer le comportement des clients en fonction du marché.

### **4. De qui recevons-nous vos données à caractère personnel ?**

Nous ne recevons vos données à caractère personnel que de vous, directement, et nous pourrions les utiliser en les combinant aux données de vos réservations et de vos séjours précédents dans nos hôtels.

### **5. Avec qui partageons-nous vos données à caractère personnel ?**

Nous partageons des informations avec les sociétés de notre groupe qui exploitent les différents Penta Hotels et qui sont gérées par Penta Hotels Worldwide GmbH (pour une liste des sociétés du groupe, voir l'annexe 1 des présentes Conditions générales).

Nous faisons appel à des tiers traitant les commandes ; ils utilisent notre site web et notre plate-forme de réservation ou fournissent des services similaires. Ces tiers ne recevront vos données à caractère personnel que dans la mesure où ils sous-traitent en notre nom et selon nos instructions. Ils ne sont pas autorisés à utiliser les données à leurs propres fins. Pour plus d'informations sur l'échange de données, veuillez lire notre politique générale de confidentialité, consultable à l'adresse suivante <https://www.pentahotels.com/privacy-policy>

### **6. Envoyons-nous vos données à caractère personnel à l'étranger et quelles sont les mesures de sécurité applicables ?**

En général, nous ne partageons vos informations avec aucun destinataire situé hors d'Europe ou dans des pays dont le niveau de protection des données n'est pas jugé approprié. Pour plus d'informations sur l'envoi de données à caractère personnel à l'étranger, veuillez lire notre politique générale de confidentialité, consultable à l'adresse suivante <https://www.pentahotels.com/privacy-policy>

## **7. Pendant combien de temps conservons-nous vos données ?**

Nous conservons vos données pendant une durée n'excédant pas celle nécessaire à la réalisation de la finalité pour laquelle nous les avons reçues, ainsi que de toute autre finalité légitime et connexe. Afin de gérer vos avantages Friends, nous conservons les données tant que votre adhésion est effective et, après résiliation, aussi longtemps que le requièrent les exigences légales de conservation.

## **8. Mise à jour de vos données à caractère personnel**

Nous veillerons à ce que vos données à caractère personnel soient exactes. Pour nous aider, vous pouvez modifier vos données à caractère personnel en vous connectant à votre compte de Membre à l'adresse [www.pentahotels.com](http://www.pentahotels.com), ou en nous envoyant par e-mail toute modification à apporter aux données à caractère personnel déjà fournies : [e-commerce@pentahotels.com](mailto:e-commerce@pentahotels.com).

## **9. Quels sont vos droits concernant vos données ?**

En vertu des lois et règlements en vigueur, vous pouvez, à tout moment, exercer certains droits, dont les suivants.

### **9.1. Accès**

Le droit de demander l'accès à vos données à caractère personnel. Il inclut le droit d'obtenir de notre part la confirmation que des données à caractère personnel vous concernant sont traitées et, le cas échéant, l'accès aux données à caractère personnel et aux informations relatives à la manière dont elles sont traitées.

### **9.2. Rectification ou effacement**

Le droit de rectification ou d'effacement de vos données à caractère personnel, qui comprend le droit de faire compléter les données à caractère personnel incomplètes.

### **9.3. Restriction**

Le droit d'obtenir une limitation du traitement de vos données à caractère personnel, ce qui inclut l'interdiction de continuer à traiter vos données à caractère personnel dans certaines circonstances (par exemple, lorsque vous contestez l'exactitude de vos données à caractère personnel, pendant une période nous permettant de vérifier l'exactitude des données à caractère personnel).

### **9.4. Objet**



Le droit de vous opposer au traitement de vos données à caractère personnel dans certaines circonstances, y compris l'opposition au traitement de vos données à caractère personnel à des fins de marketing direct, ou l'opposition au traitement de vos données à caractère personnel lorsque celui-ci est effectué sur la base d'intérêts légitimes.

#### **9.5. Portabilité des données.**

Le droit à la portabilité des données, qui comprend certains droits de voir vos données à caractère personnel transmises par nous à vous ou à un autre contrôleur.

#### **9.6. Consentement**

Lorsque nous traitons vos données à caractère personnel sur la base de votre consentement, le droit de retirer ce consentement à tout moment avec effet pour l'avenir. Toute demande relative aux droits susmentionnés peut être faite en nous contactant comme indiqué dans **l'article 12**.

#### **9.7. Plainte**

Dans certaines juridictions, vous pouvez également avoir le droit de déposer une plainte auprès d'une autorité de contrôle.

### **10. Droits à la vie privée des résidents de la Fédération de Russie :**

Conformément à la loi fédérale russe « sur les données personnelles » n° 152-FZ, nous collectons, enregistrons, systématisons, accumulons, stockons, mettons à jour (renouvelons et modifions) et extrayons les données à caractère personnel des citoyens russes en utilisant des bases de données situées sur le territoire de la Fédération de Russie. Comme les informations contenant des données à caractère personnel peuvent être transmises de la Fédération de Russie à des pays qui assurent un niveau adéquat de protection des données à caractère personnel, y compris aux États membres de l'Union européenne et à d'autres pays que la justice russe reconnaît assurer une protection adéquate, nous dupliquons les données à caractère personnel des résidents de la Fédération de Russie sur nos systèmes afin de fournir les services demandés. En nous fournissant des informations sur nos services, en nous soumettant des formulaires d'adhésion ou en effectuant des réservations, vous nous autorisez à traiter vos données à caractère personnel.

### **11. Droits à la vie privée des résidents de Californie.**

En vertu de l'article 1798.83 du code civil californien, les résidents de Californie ayant une relation commerciale établie avec nous sont en droit de nous demander un avis décrivant les types d'informations à caractère personnel de nos clients que nous avons partagées avec des tiers à des fins de marketing direct au cours de l'année civile précédente. Cet avis indiquera les catégories d'informations partagées avec des tiers, les noms et adresses de ces tiers, et des exemples de types de services ou de produits commercialisés par ces tiers. Si vous résidez en Californie et souhaitez obtenir une copie de cet avis, veuillez en faire la demande par écrit à Penta Hotels Worldwide GmbH, Mayfarthstrasse 15 - 19, 60314 Frankfurt am Main,

Allemagne, à l'attention du : Data Protection Officer. Notez également que si vous exercez votre droit d'annulation, de révocation et/ou de restriction, nous devons supprimer votre compte d'utilisateur et résilier votre adhésion à Friends, et les avantages associés prendront fin. Si tel est le cas, nous vous en informerons.

## **12. Votre interlocuteur pour les demandes de renseignements**

Si vous avez des questions concernant l'utilisation de vos informations personnelles ou si vous souhaitez exercer vos droits en tant que personne concernée, veuillez contacter :

Penta Hotels Worldwide GmbH  
Mayfarthstraße 15-19  
60314 Frankfurt am Main  
Téléphone : +49 (0)69 259966 0  
E-mail : [privacy@pentahotels.com](mailto:privacy@pentahotels.com)

Vous pouvez contacter le Data Protection Officer de Penta Hotels Worldwide GmbH à l'adresse suivante : [dpo@pentahotels.com](mailto:dpo@pentahotels.com)

## **13. Autorité de contrôle chargée de la protection des données :**

Pour Penta Hotels Worldwide GmbH :  
Le commissaire de Hesse pour la protection des données et la liberté d'information, Gustav-Stresemann-Ring 1, 65189 Wiesbaden

### III. ANNEXE

Liste des sociétés qui exploitent des Penta Hotels individuels et qui sont gérées par Penta Hotels Worldwide GmbH.

- HPI Germany Hotelbesitz GmbH, c/o Pentahotel Berlin-Köpenick, Grünauer Str. 1, 12557 Berlin, Allemagne
- CFH Hotels Germany GmbH, c/o Pentahotel Braunschweig, Office Sachsendamm 4/5, 10829 Berlin Allemagne
- CFH Hotels Germany GmbH, c/o Pentahotel Eisenach, Office Sachsendamm 4/5, 10829 Berlin Allemagne
- CFH Hotels Germany GmbH, c/o Pentahotel Kassel, Office Sachsendamm 4/5, 10829 Berlin Allemagne
- HPI Germany Hotelbesitz GmbH, c/o Pentahotel Rostock, Schwaansche Straße 6, 18055 Rostock, Allemagne
- CFH Hotels Germany GmbH, c/o Pentahotel Leipzig, Office Sachsendamm 4/5, 10829 Berlin Allemagne
- Hotel Property Investors UK Limited, Zweigniederlassung Frankfurt, c/o Pentahotel Chemnitz, Salzstraße 56, 09113 Chemnitz, Allemagne
- CFH Hotels Germany GmbH, c/o Pentahotel Wiesbaden, Abraham Lincoln Strasse 17, 65189 Wiesbaden, Allemagne
- CF Hospitality Hotelbetriebsgesellschaft mbH, c/o Pentahotel Wien, Margaretenstraße 92, 1050 Vienne, Autriche
- Antares Belgium Property SA, c/o Pentahotel Brussels Airport, Berkenlaan 5, 1831 Diegem, Belgique
- Antares Belgium Property SA, c/o Pentahotel Liege, Berkenlaan 5, Boulevard de la Sauvenière 100, 4000 Liège, Belgique
- Antares Belgium Property SA, c/o Pentahotel Brussels City Center, Chaussee de Charleroi 38-40, 1060 Bruxelles, Belgique
- Antares Belgium Property SA, c/o Pentahotel Leuven, Alfons Smetsplein 7, 3000 Louvain, Belgique

- Sargas Real Estate S.R.O., c/o Pentahotel Prague, Sokolovská 112, 186 00 Prague, République Tchèque
- Hotel Property Investors U.K. Ltd, c/o Pentahotel Reading, Oxford Road, Reading RG1 7RH, Royaume-Uni
- CFH UK Holding Limited, c/o Pentahotel Birmingham Ernest Street / Holloway Head Birmingham B1 1NS, Royaume-Uni
- CFH UK Holding Limited, c/o Pentahotel Derby, Locomotive Way/Pride Park, Derby DE24 8PU, Royaume-Uni
- CFH UK Holding Limited, c/o Pentahotel Warrington, Aston Avenue, WA3 6ZN Warrington, Royaume-Uni
- CFH UK Holding Limited, c/o Pentahotel Inverness, 63 Academy Street, IV1 1LU Inverness, Royaume-Uni
- CFH UK Holding Limited, c/o Pentahotel Ipswich, Ranelagh Rd, Ipswich IP2 0AD, Royaume-Uni
- ARBAT HOSPITALITY LLC, Room 1, office 1, floor 1, 15 Novy Arbat Street, 119019 Moscou, Russie