

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ D'ANOTHER STAR

*La présente traduction française est fournie à titre informatif uniquement. En cas de divergence ou d'ambiguïté, la version anglaise de la politique de confidentialité d'Another Star fait foi.

28 octobre 2025

1. Introduction

La présente politique de confidentialité (« Politique ») explique comment AS Operations Holding B.V. (« Another Star », « nous », « notre » ou « nos ») traite les informations personnelles des clients, réservataires et autres clients (« Clients ») séjournant dans les hôtels citizenM que nous exploitons. Elle s'applique également aux visiteurs de nos sites web (« Visiteurs »).

Cette Politique complète la déclaration mondiale de confidentialité du Marriott Group.

Another Star accorde une grande importance à la protection des données personnelles de ses Clients et Visiteurs et traite leurs informations avec le plus grand soin, conformément à la législation applicable en matière de protection des données.

Vos informations personnelles sont traitées par ou pour le compte de :

AS Operations Holding B.V., société à responsabilité limitée constituée selon les lois des Pays-Bas, ayant son siège statutaire à Amsterdam (Pays-Bas) et ses bureaux à Leidseweg 219, 2253 AE Voorschoten, Pays-Bas. AS Operations Holding B.V. est immatriculée à la Chambre de commerce néerlandaise sous le numéro 34218994 ; et

dans le cadre de votre séjour ou de votre réservation dans l'un de nos hôtels, par les entités exploitant l'hôtel citizenM concerné, qu'il soit détenu ou concédé sous licence par AS Operations Holding B.V. et ses filiales détenues totalement ou partiellement (chacune étant ci-après désignée « hôtel citizenM »).

Dans le cadre de nos services hôteliers et produits associés, **AS Operations Holding B.V.** est le responsable du traitement des données et le point de contact pour toute question relative au traitement de vos informations personnelles.

Another Star exploite et gère les hôtels citizenM dans le cadre d'un contrat de franchise et/ou d'une licence accordée par le **groupe Marriott** (« Marriott »).

Les modalités de traitement des données personnelles par Marriott sont décrites dans sa **Déclaration mondiale de confidentialité**.

La présente Politique complète cette déclaration.

2. Informations que nous recueillons et traitons

Another Star recueille les informations personnelles de ses Clients et Visiteurs uniquement à des fins spécifiques et explicites, et ne les traite pas d'une manière incompatible avec ces objectifs.

Dans certains cas, nous devons recueillir vos données personnelles afin de conclure un contrat de services avec vous en tant que Client.

Nous traitons (par exemple recueillons, utilisons, divulguons, conservons) les informations personnelles de nos Clients et Visiteurs aux fins suivantes : **gestion opérationnelle, analyse, gestion de la sécurité et conformité légale et réglementaire**, telles que définies ci-dessous :

Gestion opérationnelle

Inclut les pratiques commerciales normales liées à nos activités quotidiennes, notamment la facilitation des séjours des Clients, le service client et l'identification des Clients, l'amélioration de l'expérience client sur la base de leurs préférences connues, la gestion des casiers, le paiement, la planification, la budgétisation, les rapports financiers, la gestion des ressources (p. ex. attribution des salles de réunion, équipements IT), les audits ou l'établissement, l'exercice ou la défense de réclamations juridiques.

Analyse

Comprend le traitement de vos informations personnelles sous forme anonyme et agrégée à des fins analytiques, afin d'améliorer nos opérations commerciales et votre expérience dans nos hôtels, de prévoir les comportements futurs des clients, d'élaborer des statistiques et des indicateurs commerciaux, et de mieux comprendre les préférences des clients.

Nous pouvons analyser les données que nous recueillons à votre sujet, notamment en segmentant les clients selon leurs habitudes d'achat, leur comportement ou leurs interactions avec nous.

Conformité légale et réglementaire

Comprend le traitement de toute information que citizenM est tenue de conserver en vertu d'une obligation légale ou d'un devoir de diligence, y compris les obligations administratives découlant des lois (fiscales) applicables ou des exigences statistiques gouvernementales.

Gestion de la sécurité

Comprend la protection du réseau et des systèmes IT de l'entreprise, des informations et locaux de l'entreprise, ainsi que de nos employés, Clients et Visiteurs, et la prévention des fraudes, impayés et autres activités illégales.

Les Clients ayant eu un comportement inapproprié lors de leur séjour (ex. comportement agressif, antisocial, non-respect des règles de sécurité, vol, vandalisme, incidents de paiement) peuvent être ajoutés à notre « liste d'exclusion » et se voir refuser toute réservation future.

Les informations personnelles ne seront traitées que si le traitement repose sur l'un des fondements juridiques prévus à l'article 6(1) du **Règlement général sur la protection des données (RGPD)**, notamment l'exécution d'un contrat, l'intérêt légitime ou le respect d'une obligation légale.

Veuillez consulter **l'Annexe I** pour une vue d'ensemble détaillée des catégories d'informations personnelles recueillies, des informations particulières collectées, des bases légales de traitement et des sources de collecte.

Avis relatif à un avantage financier

Les Clients et Visiteurs peuvent adhérer au programme d'abonnement **mycitizenM+** à tout moment en s'inscrivant sur le site web mycitizenM+.

En souscrivant (en devenant membre), les abonnés bénéficient de réductions, privilèges et avantages

réservés exclusivement aux membres.

Comme ce programme implique la collecte d'informations personnelles, il peut être interprété comme un programme d'« avantage financier » au sens du droit californien.

Nous recueillons auprès des abonnés des informations personnelles d'identification (nom, adresse, adresse e-mail, pays de résidence, données de carte de crédit tokenisée et mot de passe du compte).

La valeur de ces données pour nous correspond à la valeur des produits, services ou avantages gratuits ou à prix réduit reçus par les abonnés, diminuée des coûts liés à la mise à disposition de ces avantages, y compris les frais d'abonnement éventuels.

Les abonnés peuvent annuler leur adhésion à tout moment en envoyant un e-mail à l'adresse indiquée sur le site web mycitizenM+ ou communiquée par nos soins.

3. Partage de vos informations

Nous pouvons partager vos informations personnelles dans un nombre limité de situations, notamment :

Marriott

Si vous participez au programme **mycitizenM+**, nous pouvons partager certaines informations personnelles avec Marriott.

Marriott détient et gère le programme mycitizenM+, que nous administrons pour son compte.

Veuillez consulter la **Déclaration mondiale de confidentialité du groupe Marriott** pour plus d'informations sur la collecte, l'utilisation et la divulgation de données personnelles et autres (telles que définies dans ladite déclaration).

Prestataires de services tiers

Nous partageons des informations personnelles avec des tiers impliqués dans la fourniture de services pour notre compte ou pour le vôtre (y compris le traitement des paiements).

Ces tiers ne peuvent utiliser vos informations personnelles qu'aux fins pour lesquelles elles ont été communiquées et ne peuvent les divulguer à d'autres tiers qu'à notre demande expresse et conformément à la présente Politique.

Autorités légales et réglementaires

Nous pouvons, de temps à autre, rendre vos informations personnelles accessibles aux autorités légales et réglementaires, à nos comptables, auditeurs, avocats ou autres conseillers professionnels, ou à d'autres tiers, lorsque la loi l'exige, lorsqu'il est nécessaire d'exercer nos droits légaux, de respecter nos obligations légales ou de prendre des mesures concernant des activités illégales ou pour protéger la sécurité de toute personne.

Opérations commerciales

Si tout ou partie de notre société est vendue, fusionnée ou transférée, nous pourrions partager et transférer vos informations personnelles dans le cadre de cette transaction.

Nous pourrions également transférer vos informations personnelles aux propriétaires des hôtels que nous gérons.

Nous ne vendons pas vos informations personnelles à des tiers.

Toutefois, en vertu de certaines lois — y compris le **California Consumer Privacy Act** — les termes « vente » ou « vendre » sont interprétés largement et peuvent inclure le partage de données personnelles avec des tiers via des technologies de traçage sur nos sites web.

Lorsque la loi l'exige, nous offrons aux consommateurs le droit de **refuser la vente ou le partage de leurs informations personnelles**.

Pour plus de détails sur l'utilisation des technologies de traçage, veuillez consulter la section intitulée « **Notre politique en matière de cookies** ».

4. Vos choix et vos droits

Les droits et choix suivants concernant vos informations personnelles peuvent varier selon votre lieu de résidence :

Droit d'accès

Vous avez le droit de demander que nous vous communiquions les informations suivantes :

- Les (catégories de) données personnelles que nous avons recueillies à votre sujet.
- Les catégories de sources desquelles ces données ont été recueillies.
- La finalité commerciale ou professionnelle de cette collecte.
- Les catégories de tiers avec lesquels nous partageons ou avons partagé ces données.
- Les informations personnelles spécifiques que nous avons recueillies sur vous.
- Les divulgations effectuées à des fins commerciales, précisant les catégories de données transmises à chaque destinataire.

Droits de suppression, rectification et limitation

Vous avez le droit de demander la suppression, la limitation ou la correction de vos informations personnelles, notamment si vous estimez que leur traitement est incorrect ou inexact.

Une fois votre demande vérifiée, nous supprimerons, limiterons ou rectifierons vos données, selon le cas, et demanderons à nos prestataires de faire de même.

Votre demande peut être refusée si la conservation est nécessaire pour l'une des exceptions prévues par le RGPD, le California Consumer Privacy Act ou toute autre loi applicable.

Droit à la portabilité des données

Dans certains cas, vous pouvez recevoir une copie de vos informations personnelles dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine.

Droit d'opposition

Lorsque nous traitons vos données sur la base d'un « intérêt légitime », vous pouvez vous y opposer pour des raisons tenant à votre situation particulière.

Droit de retrait du consentement

Lorsque le traitement repose sur votre consentement, vous pouvez le retirer à tout moment. Le retrait du consentement n'affecte pas la licéité du traitement effectué avant ce retrait.

Droit de refus de la vente, du partage et de la publicité ciblée

Si nous vendons ou partageons vos données avec des tiers à des fins de publicité ciblée, vous pouvez vous y opposer à tout moment.

Droit à la confidentialité post-mortem

Vous pouvez définir des instructions relatives à la conservation, la suppression ou la communication de vos informations personnelles après votre décès.

Droit d'appel

Vous pouvez contester notre décision si nous refusons, en tout ou en partie, de donner suite à votre demande, en répondant directement à notre notification de refus.

Droit de réclamation

Vous avez le droit de déposer une plainte auprès de l'autorité compétente en matière de protection des données.

Les demandes d'exercice de ces droits peuvent être envoyées aux coordonnées indiquées ci-dessous ou selon les modalités décrites dans la présente Politique.

Avant de répondre à toute demande, nous vérifierons l'identité du demandeur et examinerons nos obligations au regard des lois sur la protection des données.

Les demandes sont généralement gratuites, mais des frais raisonnables peuvent être facturés en cas de demande manifestement infondée, excessive ou répétitive.

Nous nous efforçons de répondre dans les délais prévus par la loi.

Aucune discrimination ne sera exercée à votre encontre pour l'exercice de ces droits.

Vous pouvez mandater un agent autorisé pour soumettre une demande en votre nom. Nous pouvons exiger une preuve que cet agent agit effectivement pour votre compte.

Do Not Track :

Nos sites web ne sont pas conçus pour répondre aux signaux « Do Not Track » des navigateurs.

Contrôle mondial de la confidentialité (GPC)

Lorsque la loi l'exige, nos sites répondent au signal **Global Privacy Control (GPC)** et le traitent comme une demande de refus de partage à des fins de publicité comportementale intercontextuelle ou ciblée.

Notez que, si vous utilisez le GPC, votre demande ne s'appliquera qu'au navigateur utilisé pour l'envoyer.

Lois “Shine the Light” et “Eraser”

Vous pouvez demander la liste de toutes les tiers parties auxquelles nous avons communiqué certaines informations au cours de l'année précédente à des fins de marketing direct.

5. Protection de vos informations personnelles

Sécurité

Another Star met en œuvre des moyens raisonnables pour protéger les données personnelles contre toute perte, altération ou utilisation illégale.

Dans la mesure du possible, les données sont chiffrées et stockées sur un serveur privé virtuel protégé par des mesures conformes aux standards du secteur.

Seul un nombre restreint de personnes ayant besoin d'y accéder dans le cadre de leurs fonctions peuvent consulter ces données.

Lorsque les données sont hébergées sur une infrastructure cloud fournie par un tiers, celui-ci est contractuellement tenu de les traiter uniquement dans le cadre du service fourni à Another Star et de maintenir des mesures de sécurité adéquates.

Another Star limite l'utilisation de fichiers papier contenant des données personnelles ; ceux-ci, si nécessaires, sont conservés dans des armoires fermées et détruits selon les durées de conservation applicables.

Violations de données

Another Star protège les informations personnelles qu'elle traite contre la perte et les traitements illicites.

En cas de violation de données malgré ces mesures, Another Star notifiera ladite violation aux autorités compétentes si elle est susceptible d'avoir des effets préjudiciables sérieux sur la protection des données, ou si la loi l'exige.

Les personnes concernées seront également informées lorsque la violation est susceptible d'affecter leur vie privée.

Une **politique de gestion des violations de données** décrit la procédure à suivre en pareil cas.

Registre des traitements

Another Star tiendra un registre détaillant chaque activité de traitement de données.

Tout nouveau traitement fera l'objet d'une **analyse d'impact relative à la protection des données (AIPD)** s'il présente un risque élevé pour les droits et libertés des Clients ou Visiteurs.

Ce processus garantit la mise en place de mesures appropriées pour protéger les données personnelles.

Conservation des données

Another Star ne conservera les données personnelles que pendant la période nécessaire à la réalisation des finalités de leur collecte, soit **trois ans à compter du séjour du Client**, sauf période plus longue exigée ou autorisée par la loi (par ex. obligations fiscales).

Pendant cette période, vous pouvez demander la suppression de vos données en envoyant un e-mail à privacy@anotherstar.com.

Transferts transfrontaliers

Étant donné notre activité internationale, le transfert de vos données à l'échelle mondiale est essentiel à la fourniture de nos services.

Vous reconnaissez et acceptez donc qu'Another Star puisse transférer vos données à l'étranger afin de vous fournir ses services.

Vos informations peuvent être transférées vers un hôtel citizenM ou vers nos partenaires de support situés hors de votre pays de résidence ou de collecte.

Pour des raisons techniques et organisationnelles, certaines données sont hébergées sur des serveurs situés aux États-Unis ou en dehors de l'Espace économique européen.

Nous avons mis en place des **clauses contractuelles types (UE ou Royaume-Uni)** et d'autres garanties appropriées conformément aux lois applicables.

Ces contrats imposent aux destinataires de maintenir des mesures techniques et organisationnelles pour prévenir tout traitement non autorisé, ainsi que la perte, la destruction ou la détérioration accidentelle des données.

Vous pouvez nous contacter pour obtenir des précisions sur les mesures de protection mises en œuvre pour ces transferts.

6. Mineurs

Nos sites web ne sont pas destinés aux mineurs.

Another Star ne sollicite ni ne collecte sciemment de données personnelles concernant des personnes âgées de moins de 18 ans.

Si nous découvrons avoir recueilli des informations concernant un mineur, elles seront immédiatement supprimées de nos registres.

7. Notre politique en matière de cookies

Another Star utilise des cookies, pixels et autres technologies de traçage (« cookies ») pour assurer le bon fonctionnement du site, améliorer l'expérience utilisateur, mener des actions marketing et à d'autres fins.

Lorsque vous visitez notre site, nous pouvons utiliser les types de cookies suivants :

Cookies fonctionnels et d'optimisation

Ces cookies sont nécessaires pour fournir le service demandé (par ex. navigation fluide, mémorisation des sélections, formulaires remplis).

Ils nous aident également à mesurer et comprendre le comportement des visiteurs pour améliorer nos

sites.

Nous recueillons des informations techniques sur votre appareil : système d'exploitation, paramètres du navigateur, plug-ins, fuseau horaire, taille d'écran, etc.

Cookies marketing

Ils servent à promouvoir nos produits et services et à vous proposer des offres pertinentes selon votre navigation, vos recherches et vos réservations.

Suivi intersites (Cross-site tracking)

Des tiers peuvent déposer des cookies sur votre appareil lors de votre visite de nos sites, afin de suivre votre comportement sur différents sites et vous présenter des publicités ciblées.

Nous ne contrôlons pas l'usage de ces cookies par les tiers. Veuillez consulter leurs politiques de confidentialité respectives.

Nous utilisons **Google Analytics**, que vous pouvez désactiver via le module complémentaire du navigateur proposé par Google.

Réseaux sociaux

Avec votre consentement, notre site utilise des cookies pour interagir avec les plateformes de réseaux sociaux et optimiser votre expérience. Ces plateformes peuvent également suivre votre comportement de navigation.

Vos choix en matière de cookies

Dans les juridictions applicables, les cookies marketing, de suivi intersites et de réseaux sociaux ne sont installés qu'avec votre consentement.

Vous pouvez le retirer à tout moment en supprimant les cookies de votre navigateur ou via les liens « **Ne pas vendre ni partager mes informations personnelles** » ou « **Préférences cookies** » en bas de page.

8. Suivi et audit

La conformité à la présente Politique fera l'objet d'un suivi régulier.

Le registre des traitements sera mis à jour dès la mise en place d'un nouveau traitement et vérifié périodiquement pour en garantir l'exactitude et l'exhaustivité.

9. Révisions de la présente politique de confidentialité

Nous avons fait de notre mieux pour présenter clairement la manière dont nous traitons vos données personnelles et les droits dont vous disposez.

Nous pourrions toutefois mettre à jour cette Politique afin de la maintenir à jour.

Lorsque cela est nécessaire, un avis de modification sera publié de manière visible sur nos sites web.

10. Coordonnées / Exercice de vos droits

Pour toute question ou pour exercer vos droits tels que décrits dans cette Politique, vous pouvez nous contacter à l'adresse privacy@anotherstar.com ou via notre [formulaire en ligne](#).

Notre **Délégué à la protection des données (DPO)** est joignable à l'adresse dpo@anotherstar.com.

Si vous résidez dans l'**Espace économique européen (EEE)** et estimez qu'une question n'a pas été résolue de manière satisfaisante, vous pouvez contacter votre autorité de contrôle.

Aux Pays-Bas :

Autoriteit Persoonsgegevens
P.O. Box 93374
2509 AJ La Haye, Pays-Bas

ANNEXE I – Vue d'ensemble des informations personnelles collectées

Catégorie d'informations personnelles collectées	Informations personnelles spécifiques collectées	Sources des informations personnelles	Finalité de la collecte	Fondement juridique de la collecte	Catégories de tiers auxquels les données sont vendues ou partagées à des fins de publicité comportementale intercontextuelle

Identifiants	Nom ; adresse postale ; adresse de facturation ; adresse e-mail ; numéro de téléphone ; informations de paiement (y compris les détails tokenisés de carte de crédit) ; adresse IP ; détails du véhicule ; identifiants et informations de réseaux sociaux ; toute autre information fournie lors d'une réservation, d'une demande de service client ou d'un retour d'expérience.	Systèmes de réservation, inscription Wi-Fi, création de compte, communications avec nous, enregistrement / départ.	Gestion opérationnelle ; Analyses ; Conformité légale et réglementaire ; Gestion de la sécurité.	Nécessaire à l'exécution d'un contrat ; Consentement ; Intérêt légitime ; Conformité à une obligation légale.	Partenaires analytiques et publicitaires.
Caractéristiques protégées	Sexe ; nationalité ; données relatives à un handicap (si vous réservez une chambre adaptée ou demandez l'admission d'un animal d'assistance) ; date de naissance.	Informations fournies lors de la réservation ou de l'enregistrement .	Gestion opérationnelle ; Conformité légale et réglementaire.	Intérêt légitime ; Conformité à une obligation légale.	Aucune.

Informations commerciales	Détails de la réservation ; enregistrements de biens personnels (produits) et services hôteliers / de restauration achetés ; informations de réservation et « préférences ».	Achats effectués dans nos hôtels, en ligne ou via notre application mobile ou des sites tiers.	Gestion opérationnelle ; Analyses.	Intérêt légitime.	Partenaires analytiques et publicitaires.
Activité sur Internet ou autre réseau similaire	Adresse IP ; utilisation des systèmes de chambre (éclairage, stores, médias, contrôle du climat, serrures) et autres systèmes (ex. bornes) ; comportement en ligne sur notre site ou application mobile.	Site web, cookies, technologies de suivi, application mobile, médias sociaux, chatbots, systèmes de chambre, données issues de plateformes comme LinkedIn ou Facebook, ou de courtiers en données.	Gestion opérationnelle ; Analyses ; Gestion de la sécurité.	Nécessaire à l'exécution d'un contrat ; Intérêt légitime.	Partenaires analytiques et publicitaires.
Données de (géo)localisation	Localisation.	Site web, application mobile, appareil, systèmes de vidéosurveillance (CCTV).	Gestion opérationnelle ; Gestion de la sécurité.	Intérêt légitime.	Partenaires analytiques et publicitaires.

Informations audio, électroniques, visuelles, thermiques, olfactives ou similaires	Enregistrement d'appels téléphoniques ; transcriptions de conversations ; enregistrements vidéo ; utilisation des systèmes de chambre (éclairage, stores, médias, contrôle du climat, serrures).	Conversations téléphoniques ; systèmes de vidéosurveillance (CCTV) ; systèmes de contrôle de chambre.	Gestion opérationnelle ; Analyses ; Gestion de la sécurité.	Intérêt légitime.	Aucune.
Inférences tirées d'autres informations personnelles	Profil reflétant vos caractéristiques, tendances psychologiques, prédispositions ou comportements.	Informations recueillies à partir de nos interactions avec vous.	Gestion opérationnelle ; Analyses ; Gestion de la sécurité.	Intérêt légitime.	Partenaires analytiques et publicitaires.

Informations personnelles sensibles	Informations relatives au visa ; numéro d'identification fiscale ; détails de votre pièce d'identité (passeport, carte nationale d'identité, permis de conduire), y compris type de document, numéro, lieu et dates de délivrance et d'expiration ; identifiant et mot de passe du compte.				
Another Star n'utilise pas les informations personnelles sensibles pour déduire des caractéristiques concernant un consommateur.	Systèmes de réservation, inscription Wi-Fi, création de compte, communications avec nous, enregistrement / départ, application mobile.	Gestion opérationnelle ; Gestion de la sécurité.	Nécessaire à l'exécution d'un contrat ; Intérêt légitime ; Conformité à une obligation légale.	Aucune.	