

Politique de confidentialité

Dernière mise à jour • Septembre 2026

Le Grand Hôtel du Palais Royal, exploité par SAS VALOIS, une entité du groupe Paristory, accorde une importance particulière à la protection de vos données personnelles et au respect de votre vie privée.

La présente politique de confidentialité a pour but de vous informer de manière claire et transparente sur la façon dont vos données personnelles peuvent être collectées, utilisées, conservées et protégées lorsque vous consultez le site internet du Grand Hôtel du Palais Royal, effectuez une réservation, vous inscrivez à notre newsletter ou entrez en contact avec nos équipes.

Elle précise notamment les catégories de données susceptibles d'être collectées, les finalités et bases légales des traitements, les destinataires des données, leurs durées de conservation ainsi que les droits dont vous disposez.

1. Responsable du traitement

Le responsable du traitement des données personnelles collectées dans le cadre de l'utilisation du site www.grandhoteldupalaisroyal.com et des services du Grand Hôtel du Palais Royal est :

SAS VALOIS

4 rue de Valois

75001 Paris – France

SIREN : 488 922 238

SIRET : 488 922 238 00016

Pour toute question relative à la protection de vos données personnelles ou pour exercer vos droits, vous pouvez nous contacter

Par email : communication@paristoryhotels.com

Par courrier : SAS VALOIS, 4 rue de Valois, 75001 Paris – France.

2. Données personnelles collectées

Les données personnelles s'entendent comme toute information relative à une personne physique susceptible d'être identifiée, directement ou indirectement.

Selon votre utilisation du site et des services proposés, nous pouvons notamment collecter les catégories de données suivantes :

- données d'identification : nom, prénom ;
- coordonnées : adresse e-mail, numéro de téléphone, adresse postale ;
- informations relatives à votre réservation et à votre séjour : dates de séjour, nombre de personnes, catégorie de chambre, demandes ou préférences particulières ;
- informations nécessaires à la gestion de la relation client ;
- informations communiquées volontairement via nos formulaires de contact ;
- informations relatives à votre inscription à nos communications et newsletters ;

- données techniques et de navigation : adresse IP, type de navigateur, appareil utilisé, pages consultées, durée de navigation et informations collectées par l'intermédiaire de cookies ou technologies similaires ;
- données de paiement : dans le cadre du paiement ou de la garantie de votre réservation, certaines données bancaires peuvent être transmises directement à notre prestataire de paiement sécurisé ; l'Grand Hôtel du Palais Royal ne conserve pas les données complètes de votre carte bancaire ;
- [le cas échéant] pièce d'identité : dans le cadre d'un pré-enregistrement en ligne, une copie de pièce d'identité peut être collectée aux fins d'établissement de la fiche individuelle de police ;
- [le cas échéant] avis et commentaires : si vous publiez un avis sur le site ou une plateforme partenaire, votre prénom et, le cas échéant, la première lettre de votre nom peuvent être associés à cet avis ;
- [le cas échéant] données relatives à votre programme de fidélité : historique de séjours, statut, avantages associés.

Lorsque certaines informations sont indispensables pour traiter une réservation ou répondre à une demande, leur caractère obligatoire est indiqué au moment de leur collecte.

Nous vous invitons à ne pas communiquer, dans les champs de texte libre, d'informations sensibles qui ne seraient pas nécessaires au traitement de votre demande.

3. Finalités et bases légales des traitements

Gestion des réservations et des séjours Les données nécessaires à la réservation, à la préparation et à l'exécution de votre séjour sont traitées afin d'exécuter le contrat conclu avec vous ou de prendre des mesures précontractuelles à votre demande.

Gestion des demandes de contact

Lorsque vous contactez l'Grand Hôtel du Palais Royal par l'intermédiaire d'un formulaire, par e-mail ou par tout autre moyen mis à votre disposition, vos données sont utilisées afin de répondre à votre demande. Le traitement repose, selon la nature de votre demande, sur l'exécution de mesures précontractuelles ou sur l'intérêt légitime de l'Grand Hôtel du Palais Royal à assurer la gestion et le suivi de ses échanges.

Gestion de la relation client

Certaines données peuvent être utilisées pour assurer le suivi de la relation avec nos clients, améliorer la qualité de nos services et répondre à leurs attentes. Ces traitements reposent sur l'exécution du contrat ou, selon les cas, sur l'intérêt légitime de l'Grand Hôtel du Palais Royal à améliorer ses services et sa relation client.

Envoi de newsletters et communications commerciales

Lorsque cela est requis, les communications commerciales par voie électronique sont adressées sur la base de votre consentement. Vous pouvez retirer celui-ci à tout moment, notamment en utilisant le lien de désinscription figurant dans nos communications.

Mesure d'audience et amélioration du site

Sous réserve des règles applicables aux cookies et traceurs, certaines données de navigation peuvent être utilisées afin de mesurer la fréquentation du site, comprendre son utilisation et améliorer ses performances et son contenu.

Respect de nos obligations légales et réglementaires

Certaines données peuvent être conservées ou utilisées afin de respecter les obligations légales, fiscales, comptables ou réglementaires auxquelles l'Grand Hôtel du Palais Royal est soumis.

Sécurité et prévention des abus

Certaines informations techniques peuvent être traitées dans notre intérêt légitime afin d'assurer la sécurité du site, de prévenir les utilisations frauduleuses et de protéger nos systèmes informatiques.

Paielement et garantie de réservation

Les données nécessaires au paiement ou à la garantie de votre réservation sont transmises à notre prestataire de paiement, qui les traite dans le respect des normes de sécurité applicables au secteur bancaire (norme PCI-DSS). Ce traitement est fondé sur l'exécution du contrat.

[Le cas échéant] Vérification d'identité et obligations d'hébergement

Lorsqu'un pré-enregistrement en ligne est proposé, la pièce d'identité communiquée est traitée afin de satisfaire à l'obligation légale incombant aux exploitants d'hébergement touristique de faire remplir et signer une fiche individuelle de police par ses clients de nationalité étrangère dès leur arrivée (article R.611-42 du Code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile). Ce traitement repose sur le respect d'une obligation légale.

[Le cas échéant] Gestion des avis clients

Lorsque vous publiez un avis sur nos services, celui-ci est traité afin d'être publié et, le cas échéant, modéré. Ce traitement repose sur votre consentement ou sur l'intérêt légitime de l'Grand Hôtel du Palais Royal à rendre compte de la qualité perçue de ses services.

[Le cas échéant] Programme de fidélité

Les données relatives à votre participation à notre programme de fidélité sont traitées afin de gérer votre statut, vos avantages et, le cas échéant, de vous proposer des offres personnalisées. Ce traitement repose sur l'exécution du contrat vous liant au programme de fidélité.

4. Réservations en ligne – SynXis

Les réservations effectuées depuis le site internet de l'Grand Hôtel du Palais Royal sont gérées à l'aide de la solution de réservation SynXis, éditée par Sabre.

Lorsque vous accédez au moteur de réservation, certaines données personnelles nécessaires à la recherche de disponibilités, à la réservation, au paiement et à la gestion de votre séjour peuvent être collectées et traitées.

Ces données peuvent notamment comprendre vos coordonnées, les informations relatives à votre séjour et les informations nécessaires à la garantie ou au paiement de votre réservation, ainsi que toute autre information que vous communiquez volontairement dans le cadre de votre réservation.

Les traitements réalisés directement au sein de l'environnement SynXis peuvent également être soumis aux conditions et politiques de confidentialité applicables à ce service.

5. Newsletter et communications – LoungeUp

L'Grand Hôtel du Palais Royal utilise notamment la solution LoungeUp pour la gestion de certaines communications et de la relation client.

Lorsque vous vous inscrivez à une newsletter ou acceptez de recevoir des communications commerciales, votre adresse e-mail et, le cas échéant, certaines informations nécessaires à la personnalisation de ces communications peuvent être traitées à cette fin.

Vous pouvez vous désinscrire à tout moment en utilisant le lien prévu à cet effet dans les communications reçues. Le retrait de votre consentement n'affecte pas la licéité des traitements effectués avant celui-ci.

6. Paiement en ligne

Le paiement ou la garantie de votre réservation est traité par l'intermédiaire d'un prestataire de paiement tiers [à préciser], qui applique les normes de sécurité en vigueur dans le secteur bancaire (norme PCI-DSS). L'Grand Hôtel du Palais Royal ne stocke pas les données complètes de votre carte bancaire sur ses propres systèmes. Les traitements réalisés par ce prestataire peuvent être soumis à sa propre politique de confidentialité.

7. Cookies et traceurs

Lors de votre navigation sur notre site, des cookies ou technologies similaires peuvent être déposés sur votre terminal.

Certains cookies sont strictement nécessaires au fonctionnement du site et de ses fonctionnalités. D'autres peuvent être utilisés, sous réserve de votre consentement lorsque celui-ci est requis, notamment pour :

- mesurer l'audience et les performances du site ;
- analyser la navigation et améliorer l'expérience utilisateur ;
- permettre certaines fonctionnalités liées aux réseaux sociaux ;
- mesurer l'efficacité de campagnes de communication ou publicitaires.

Le site est notamment susceptible d'utiliser des outils tels que Google Analytics et Google Tag Manager.

Lorsque leur utilisation nécessite votre consentement, les traceurs concernés ne sont déposés qu'après votre accord. Vous pouvez accepter, refuser ou modifier vos choix depuis l'outil de gestion des cookies disponible sur le site. Le retrait de votre consentement est possible à tout moment.

8. Destinataires des données

Vos données personnelles sont accessibles uniquement aux personnes qui en ont besoin dans le cadre de leurs fonctions et aux prestataires intervenant pour le compte de l'Grand Hôtel du Palais Royal lorsque cela est nécessaire. Il peut notamment s'agir :

- des équipes habilitées de l'Grand Hôtel du Palais Royal ;
- des équipes chargées des réservations, de la réception, de la relation client et de la communication ;
- du prestataire du moteur de réservation SynXis ;

- de LoungeUp pour les traitements concernés ;
- des prestataires techniques intervenant dans l'hébergement, la maintenance ou le fonctionnement du site ;
- des prestataires de mesure d'audience et, lorsque vous y avez consenti, de certains partenaires marketing ;
- des prestataires de paiement concernés ;
- des autorités administratives ou judiciaires lorsque la loi nous impose de leur transmettre certaines informations.

Nos prestataires n'ont accès qu'aux informations nécessaires à l'exécution des missions qui leur sont confiées et doivent assurer un niveau approprié de protection des données. Nous ne vendons pas vos données personnelles.

9. Transferts de données hors de l'Espace économique européen

Certains de nos prestataires ou leurs sous-traitants peuvent traiter des données depuis des pays situés en dehors de l'Espace économique européen.

Lorsque de tels transferts ont lieu, nous veillons à ce qu'ils soient réalisés conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles et qu'ils reposent sur un mécanisme juridique approprié, tel qu'une décision d'adéquation de la Commission européenne, des garanties appropriées prévues par le RGPD, notamment les clauses contractuelles types de la Commission européenne, ou tout autre mécanisme de transfert autorisé par la réglementation applicable.

10. Durée de conservation des données

Vos données personnelles sont conservées uniquement pendant la durée nécessaire à la réalisation des finalités pour lesquelles elles ont été collectées, puis, lorsque cela est nécessaire, archivées pendant les durées imposées ou autorisées par les dispositions légales applicables.

À titre général :

- les données relatives aux réservations et à la relation contractuelle sont conservées pendant la durée du séjour et de la relation client, puis archivées pendant une durée de cinq (5) ans à compter du dernier contact à des fins probatoires, sans préjudice des durées de conservation plus longues imposées par nos obligations comptables et fiscales (dix (10) ans) pour les pièces justificatives comptables, en application du code de commerce) ou pour permettre la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice ;
- les données utilisées à des fins de prospection commerciale sont conservées pendant une durée de trois (3) ans à compter du dernier contact actif de votre part ou jusqu'au retrait de votre consentement lorsque le traitement repose sur celui-ci ;
- les données liées aux demandes de contact sont conservées pendant une durée de trois (3) ans à compter du traitement de la demande, sauf suite contractuelle donnée à celle-ci ;
- les données collectées par l'intermédiaire de cookies et traceurs sont conservées pour une durée maximale de treize (13) mois à compter de leur dépôt, à l'exception des données de mesure d'audience exemptées de consentement conservées 25 mois maximum, conformément aux recommandations de la CNIL.

À l'issue des durées applicables, les données sont supprimées, anonymisées ou archivées lorsque leur conservation demeure nécessaire au respect d'une obligation légale ou à la défense de nos droits.

11. Sécurité des données

L'Grand Hôtel du Palais Royal met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de protéger les données personnelles contre notamment la perte, l'altération, ainsi que la divulgation, l'accès ou l'utilisation non autorisés.

L'accès aux données personnelles est limité aux personnes et prestataires qui doivent en avoir connaissance dans le cadre de leurs missions.

Les mesures de sécurité sont adaptées à la nature des données traitées et aux moyens techniques disponibles mis en œuvre.

12. Vos droits

Conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles, vous disposez, selon le traitement concerné :

- d'un droit d'accès à vos données personnelles ;
- d'un droit de rectification des données inexacts ou incomplètes ;
- d'un droit à l'effacement de vos données, lorsque les conditions légales sont réunies ;
- d'un droit à la limitation du traitement ;
- d'un droit d'opposition à certains traitements ;
- d'un droit à la portabilité de vos données lorsque celui-ci est applicable ;
- du droit de retirer votre consentement à tout moment lorsque le traitement repose sur celui-ci.

Pour exercer vos droits ou poser une question concernant l'utilisation de vos données personnelles, vous pouvez nous contacter par email : communication@paristoryhotels.com ou par courrier : SAS VALOIS, 4 rue de Valois, 75001 Paris – France.

Lorsque la réglementation applicable l'exige, nous sommes susceptibles de vous demander des informations complémentaires nécessaires à la vérification de votre identité avant de donner suite à une demande relative à vos données personnelles.

Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) si vous estimez que le traitement de vos données personnelles n'est pas conforme à la réglementation applicable (www.cnil.fr).

13. Liens et services de tiers

Le site du Grand Hôtel du Palais Royal peut contenir des liens vers des sites internet, réseaux sociaux ou services proposés par des tiers.

Lorsque vous utilisez ces liens ou services, vous quitter le site du Grand Hôtel du Palais Royal.

Les traitements de données personnelles réalisés par ces tiers sont soumis à leurs propres politiques de confidentialité et conditions d'utilisation.

Nous vous invitons à consulter ces politiques afin de connaître leurs pratiques en matière de protection des données personnelles.

La présente politique de confidentialité ne régit pas les traitements réalisés directement par ces tiers pour leurs propres finalités.

14. Modification de la politique de confidentialité

La présente politique de confidentialité peut être modifiée afin de tenir compte des évolutions législatives ou réglementaires, des recommandations des autorités compétentes, de l'évolution de nos services ou des outils utilisés sur notre site.

La version applicable est celle publiée sur le site internet du Grand Hôtel du Palais Royal.

La date de dernière mise à jour figure en haut de la présente politique.

Le site internet du Grand Hôtel du Palais Royal est proposé en français, en anglais et en espagnol. La présente politique de confidentialité est donc également disponible en français, anglais, espagnol. Toutefois, en cas de divergence d'interprétation entre les versions, la version française fait foi.