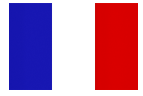


MERCURE

HOTELS

INFORMATIONS



INFORMATION ET MEDIATION

« Après avoir saisi le service client ou l'hôtel pour tenter de résoudre le litige à l'amiable, et en cas de réponse négative ou de l'absence de réponse dans un délai de soixante (60) jours à compter de la saisine, le client peut saisir le **Médiateur du Tourisme et Voyage – BP 80303 – 75823 Paris Cedex 17** – La saisine du Médiateur peut se faire dans un délai de douze (12) mois après la première réclamation.

Le formulaire de saisine est disponible **sur le site du Médiateur Tourisme et Voyage** : <http://www.mtv.travel/je-saisis-le-mediateur/>

TRAITEMENTS DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

L'hôtel, en tant que responsable de traitement, traite les données personnelles que vous fournissez à l'occasion de votre séjour aux fins de gestion commerciale des réservations, de respect des obligations légales et, sur le fondement de l'intérêt légitime, aux fins d'activités marketing et l'amélioration de la qualité de vos séjours, y compris les enquêtes de satisfaction.

Les données sont communiquées à Accor SA, aux autres entités juridiques du groupe AccorHotels et à tous les prestataires de services. En particulier, les données relatives à vos séjours, vos préférences, votre satisfaction et, le cas échéant, votre programme de fidélité sont partagées entre les hôtels exploités sous une marque du Groupe AccorHotels afin d'améliorer la qualité de vos séjours dans chacun de ces hôtels. Vous pouvez à tout moment vous opposer au partage de ces données entre les hôtels du Groupe en écrivant à data.privacy@accor.com.

Les données peuvent être transférées vers des pays qui pourraient ne pas assurer un niveau de protection adéquat. Par conséquent, des garanties appropriées ou adaptées sont fournies dont vous pouvez demander d'obtenir une copie.

Vous disposez à l'égard de l'hôtel, en tant que responsable de traitement, des droits d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de vos données personnelles, ainsi que des droits à la restriction du traitement et d'opposition au traitement, en écrivant à la direction de l'hôtel. Vous avez également le droit de déposer une réclamation auprès d'une autorité de contrôle.

Pour plus d'informations sur le traitement des données personnelles au sein du groupe AccorHotels, vous pouvez consulter la section données personnelles du site www.accorhotels.com. Vous pouvez également demander une copie de la Charte détaillée de protection des données AccorHotels que nous nous ferons un plaisir de vous communiquer.

INFORMATIONS ET SERVICES DE L'HOTEL

L'ensemble des tarifs des prestations fournies accessoirement à votre séjour sont disponibles :

- en scannant ce QR code
- sur www.mercure-grenoble-alpotel.com/preparez-votre-sejour/

« Toute prestation de services doit faire l'objet, dès qu'elle a été rendue et en tout état de cause avant paiement du prix, de la délivrance d'une note lorsque le prix de la prestation est supérieur ou égal à 25 € (TVA comprise).

Pour les prestations de services dont le prix est inférieur à 25 € (TVA comprise), la délivrance d'une note est facultative, mais celle-ci doit être remise au client s'il la demande ». Article 1er de l'arrêté du 3 octobre 1983 relatif à l'obligation de remise de notes aux consommateurs



INFORMATION ET MEDIATION

"After entering customer service or the hotel to try to resolve the dispute amicably, and in the event of a negative response or no response within sixty (60) days of the referral, the customer can contact the **Mediator of Tourism and Travel - BP 80303 - 75823 Paris Cedex 17** - Referral to the Mediator can be made within twelve (12) months after the first complaint.

The referral form is available on **the website of the Tourism and Travel Mediator**: <http://www.mtv.travel/je-saisis-le-mediateur/>

PROCESSING OF PERSONAL DATA

The hotel, as data controller, processes the personal data you provide during your stay for the purposes of booking management and, based on legitimate interest, for marketing activities and the improvement of the quality of your stays, including satisfaction enquiries.

The data are disclosed to Accor SA, other AccorHotels Group legal entities and all hotel's and entities' service providers. In particular, the data related to your stays, preferences, satisfaction and, if the case may be, your loyalty program are shared between the hotels operated under one of the AccorHotels Group hotels brands in order to improve the quality of your stays in each of these hotels. You may at any time object to the sharing of this data between the hotels of the Group by writing to data.privacy@accor.com.

The data may be transferred to countries which might not ensure an adequate level of protection. Therefore, appropriate and suitable safeguards are provided which you can request to obtain a copy.

You have the right to request from the hotel, as data controller, access to and rectification or erasure of your personal data or restriction of processing or to object to processing as well as the right to data portability, by writing to the management of the hotel. You also have the right to lodge a complaint with a supervisory authority.

For more information about the processing of your personal data within AccorHotels please visit our personal data section on www.accorhotels.com. You can also ask for a copy of the detailed AccorHotels Data Protection Charter which we will be happy to hand over.



INFORMATIONS ET SERVICES DE L'HOTEL

All the rates for the services provided as an accessory to your stay are available:

- by scanning this QR code
- on www.mercure-grenoble-alpotel.com/en/prepare-your-stay
- with our team.

"Any provision of services must be subject, as soon as it has been rendered and in any event before payment of the price, to the issuance of a note when the price of the service is greater than or equal to €25 (Taxes included).

For services whose price is less than 25 € (VAT included), the issue of a note is optional, but it must be given to the customer if he requests it". Article 1 of the decree of October 3, 1983 relating to the obligation to submit notes to consumers