

Politique de confidentialité

Dernière mise à jour : 17/08/2026

1. Qui sommes-nous ?

NORTHSTAR CHALETS SARL est responsable de la collecte et de l'utilisation des données personnelles décrites dans la présente Politique de confidentialité.

Siège social : 37 Taille de mas Verjus, Morzine, 74110, France

SIREN : 832 846 562

E-mail : admin@northstarchalets.com

Téléphone : +33 6 16 46 42 53

Dans la présente Politique de confidentialité, les termes « Northstar Chalets », « nous », « notre » et « nos » désignent NORTHSTAR CHALETS SARL.

Nous nous engageons à respecter et à protéger votre vie privée. Cette Politique de confidentialité explique quelles données personnelles nous recueillons, pourquoi nous les utilisons, avec qui nous sommes susceptibles de les partager et quels sont vos droits en vertu du Règlement général sur la protection des données, appelé RGPD, et de la législation française applicable en matière de protection des données.

2. Dans quelles situations cette politique s'applique-t-elle ?

La présente Politique de confidentialité s'applique lorsque vous :

- Consultez le site northstarchalets.com
- Envoyez une demande depuis notre site internet
- Nous contactez par e-mail, par téléphone ou par un autre moyen de communication
- Demandez un devis
- Effectuez ou gérez une réservation auprès de nous
- Séjournez dans l'un de nos chalets
- Nous demandez de vous aider à organiser des services fournis par un prestataire tiers
- Vous inscrivez pour recevoir nos actualités ou communications commerciales
- Déposez une réclamation ou communiquez avec nous d'une autre manière

Elle s'applique également lorsque la personne organisant une réservation de groupe nous transmet des informations concernant d'autres membres de son groupe.

3. Les données que nous recueillons

Selon la manière dont vous interagissez avec nous, nous pouvons recueillir les données suivantes.

Coordonnées et informations d'identification

Cela peut inclure votre nom, votre adresse e-mail, votre numéro de téléphone, votre adresse postale et les coordonnées de la personne organisant la réservation.

Informations relatives aux demandes et aux réservations

Cela peut inclure :

- Le chalet et les dates qui vous intéressent
- Le nombre de personnes participant au séjour
- Le nom et l'âge, ou la tranche d'âge, des membres du groupe
- Vos préférences, demandes et services souhaités
- Votre confirmation de réservation et votre échéancier de paiement
- Vos informations d'arrivée et de départ
- Les informations relatives aux modifications, annulations ou remboursements
- Les communications concernant votre demande, votre réservation ou votre séjour

Informations de paiement

Nous pouvons recueillir des informations concernant les paiements, factures, remboursements, dépôts de garantie et frais liés à votre réservation.

Les paiements peuvent être traités par notre banque ou notre prestataire de services de paiement. Lorsqu'un prestataire de paiement tiers est utilisé, celui-ci traite vos coordonnées bancaires ou les données de votre carte de paiement de manière sécurisée et conformément à sa propre politique de confidentialité. Northstar Chalets ne conserve normalement pas les données complètes de votre carte de paiement.

Informations concernant votre séjour

Nous pouvons enregistrer les informations nécessaires pour fournir et gérer votre séjour, notamment :

- Les modalités d'arrivée et d'accès au chalet
- Les services demandés pendant votre séjour
- Les incidents, dommages ou retenues effectuées sur le dépôt de garantie
- Les questions, commentaires ou réclamations
- Les informations nécessaires à la protection des clients, du personnel et du logement

Informations relatives aux régimes alimentaires, allergies et besoins d'accessibilité

Vous pouvez choisir de nous communiquer des informations concernant des allergies, des régimes alimentaires, des besoins d'accessibilité ou d'autres besoins liés à votre santé afin que nous puissions les évaluer et y répondre.

Certaines de ces informations peuvent constituer des données de santé et bénéficient donc d'une protection renforcée en vertu du RGPD. Nous recueillons uniquement les informations raisonnablement nécessaires pour répondre à vos besoins et fournir le service concerné en toute sécurité.

Lorsque cela est requis, nous sollicitons votre consentement explicite avant d'utiliser des informations liées à votre santé. L'accès à ces informations est limité aux membres du personnel et aux prestataires qui en ont raisonnablement besoin pour préparer ou assurer votre séjour.

Vous pouvez retirer votre consentement en nous contactant. Toutefois, si nous ne sommes pas en mesure de fournir en toute sécurité un service de restauration ou un autre service sans les informations concernées, le refus de les fournir ou le retrait de votre consentement peut affecter notre capacité à fournir cette partie du service.

Informations relatives au voyage et à l'assurance

Si ces informations sont nécessaires à votre réservation, vous pouvez nous communiquer :

- Les informations concernant votre vol ou votre voyage
- Vos heures d'arrivée et de départ prévues
- Vos besoins en matière de transfert
- Les coordonnées de votre assureur ou les informations relatives à votre contrat d'assurance voyage

Demandes concernant des services fournis par des tiers

Si vous nous demandez de vous aider à organiser un transfert, un forfait de ski, la location de matériel, un cours de ski, les services d'un chef, une activité ou tout autre service fourni par un tiers, nous pouvons recueillir et transmettre les informations raisonnablement nécessaires au traitement de cette demande.

Données techniques et informations relatives au site internet

Lorsque vous consultez notre site internet, nous pouvons recueillir :

- Votre adresse IP
- Des informations concernant votre navigateur et votre appareil

- Votre localisation approximative déterminée à partir de votre adresse IP
- Les pages consultées et le temps passé sur le site
- Le site internet ou la page depuis lesquels vous avez accédé à notre site
- Vos interactions avec les fonctionnalités du site
- Vos préférences en matière de cookies et de confidentialité
- Des données techniques et de sécurité

Certaines de ces informations sont recueillies à l'aide de cookies et de technologies similaires. Vous trouverez davantage d'informations dans notre Politique relative aux cookies.

Informations relatives aux communications commerciales

Si vous choisissez de recevoir nos communications commerciales, nous pouvons recueillir votre adresse e-mail, vos préférences de communication, la preuve de votre consentement et des informations concernant vos interactions avec nos e-mails.

4. Comment recueillons-nous vos données ?

Nous pouvons recueillir vos données :

- Directement auprès de vous, par l'intermédiaire de notre site internet, de nos échanges par e-mail, de nos appels téléphoniques, de nos formulaires de réservation ou de nos conversations
- Auprès de la personne organisant votre réservation de groupe
- Par l'intermédiaire de notre site internet, de cookies et de Google Analytics
- Auprès d'une agence de voyages ou d'un partenaire de réservation lorsque vous effectuez une demande par leur intermédiaire
- Auprès d'un prestataire tiers participant à un service que vous avez demandé
- Auprès de prestataires de paiement, de banques ou de conseillers professionnels
- Auprès d'autorités publiques lorsque la loi l'exige ou le permet

Si vous nous communiquez les données personnelles d'une autre personne, vous devez être autorisé à le faire et devez lui permettre de prendre connaissance de la présente Politique de confidentialité.

La personne organisant la réservation doit s'assurer que tous les participants adultes reçoivent cette Politique de confidentialité. Lorsqu'un consentement explicite est nécessaire pour le traitement de données de santé, chaque adulte concerné doit fournir son propre consentement.

5. Pourquoi utilisons-nous vos données ?

Nous pouvons utiliser vos données personnelles afin de :

- Répondre à vos demandes

- Préparer et fournir des devis
- Créer, confirmer et gérer les réservations
- Communiquer avec vous avant, pendant et après votre séjour
- Traiter les paiements, remboursements et dépôts de garantie
- Fournir les services d'hébergement et de restauration
- Répondre aux exigences concernant les allergies, régimes alimentaires et besoins d'accessibilité
- Gérer les arrivées, les départs et l'accès aux chalets
- Organiser, à votre demande, des services fournis par des prestataires tiers
- Protéger la sécurité des clients, du personnel et des logements
- Examiner les incidents, dommages, réclamations ou litiges
- Tenir les registres comptables, fiscaux et commerciaux nécessaires
- Prévenir la fraude ou l'utilisation abusive de nos services
- Respecter nos obligations légales et réglementaires
- Améliorer notre site internet, nos hébergements et nos services
- Envoyer des communications commerciales lorsque nous y sommes autorisés
- Constater, exercer ou défendre des droits en justice

6. Bases légales du traitement

Nous utilisons vos données personnelles uniquement lorsque nous disposons d'une base légale pour le faire.

Mesures précontractuelles

Nous utilisons cette base légale lorsque vous nous demandez de répondre à une demande, de vérifier des disponibilités ou de préparer un devis.

Exécution d'un contrat

Nous utilisons cette base légale lorsque les informations sont nécessaires pour confirmer, gérer ou fournir votre réservation et les services convenus.

Obligations légales

Nous pouvons être tenus de conserver ou de communiquer certaines informations afin de respecter nos obligations comptables, fiscales, touristiques, de sécurité ou d'autres obligations légales.

Intérêts légitimes

Nous pouvons utiliser vos données lorsque cela est raisonnablement nécessaire à la poursuite de nos intérêts légitimes, à condition que ces intérêts ne prévalent pas sur vos droits et libertés.

Ces intérêts peuvent notamment inclure :

- La sécurisation et le fonctionnement de notre site internet
- La protection des clients, du personnel et des logements
- La prévention de la fraude
- Le traitement des réclamations
- L'amélioration de nos services
- La conservation de registres commerciaux appropriés
- La constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice

Consentement

Nous nous appuyons sur votre consentement pour certaines activités facultatives, notamment :

- Les cookies d'analyse et autres cookies facultatifs
- Les communications commerciales lorsque le consentement est requis
- L'utilisation d'informations relatives à la santé lorsque le consentement explicite constitue la condition appropriée au titre du RGPD

Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment. Le retrait de votre consentement n'affecte pas la licéité des traitements réalisés avant ce retrait.

Sauvegarde des intérêts vitaux

En cas d'urgence, nous pouvons utiliser les informations pertinentes lorsque cela est nécessaire pour protéger la vie ou l'intégrité physique d'une personne.

7. Google Analytics

Nous utilisons Google Analytics pour nous aider à comprendre comment les visiteurs utilisent notre site internet. Google Analytics peut recueillir des informations telles que :

- Votre adresse IP
- Des informations concernant votre appareil et votre navigateur
- Votre localisation approximative
- Les pages consultées
- Le temps passé sur le site
- Les pages ou sites de provenance
- Vos interactions avec le contenu du site

Google Analytics utilise des cookies et des technologies similaires. Les cookies d'analyse ne sont pas déposés tant que vous n'avez pas donné votre consentement par l'intermédiaire de notre bandeau de gestion des cookies.

Vous pouvez refuser les cookies de Google Analytics ou retirer votre consentement à tout moment en utilisant le lien « Paramètres des cookies » disponible sur notre site. Le refus des cookies d'analyse ne vous empêchera pas d'utiliser notre site internet ni de nous contacter.

Google peut traiter certaines informations sur des serveurs situés en dehors de l'Espace économique européen. Lorsque cela est requis, ces transferts sont encadrés par un mécanisme juridique reconnu, tel qu'une décision d'adéquation ou les clauses contractuelles types de la Commission européenne.

Vous trouverez davantage d'informations sur la manière dont Google utilise les données provenant de sites internet utilisant ses services à l'adresse suivante :

[Comment Google utilise les informations provenant de sites ou d'applications qui utilisent ses services](#)

Vous trouverez plus d'informations sur les cookies utilisés par Google Analytics dans notre Politique relative aux cookies.

8. Avec qui partageons-nous vos données ?

Nous ne vendons pas vos données personnelles.

Lorsque cela est raisonnablement nécessaire, nous pouvons partager vos données avec :

- Le personnel, les responsables et les hôtes de chalet autorisés de Northstar Chalets
- Les chefs, équipes de ménage et prestataires chargés de l'entretien des logements
- Les propriétaires ou gestionnaires des logements lorsque cela est nécessaire pour fournir l'hébergement réservé
- Nos prestataires d'hébergement internet et d'assistance informatique
- Les systèmes de réservation, de formulaire ou de gestion de la clientèle
- Les banques et prestataires de services de paiement
- Les comptables, assureurs, avocats et autres conseillers professionnels
- Les prestataires de messagerie et de communication
- Les sociétés de transfert, fournisseurs de forfaits de ski, entreprises de location de matériel, moniteurs, guides, chefs et prestataires d'activités lorsque vous nous demandez de vous aider à organiser leurs services
- Les agences de voyages ou partenaires de réservation participant à votre réservation
- La police, les tribunaux, les autorités fiscales, les collectivités locales, les organismes de réglementation ou d'autres autorités publiques lorsque la communication est exigée ou permise par la loi
- Un éventuel acquéreur ou conseiller professionnel dans le cadre d'une vente ou d'une restructuration envisagée de notre entreprise

Les entreprises tierces qui vous fournissent directement un service peuvent être responsables de manière indépendante de l'utilisation de vos données. Leurs propres conditions et politiques de confidentialité s'appliqueront.

Nous partageons uniquement les informations raisonnablement nécessaires à la finalité concernée.

9. Transferts internationaux

Certains de nos prestataires de services liés au site internet, à l'analyse d'audience, à la messagerie, aux paiements ou aux technologies peuvent traiter des données personnelles en dehors de la France ou de l'Espace économique européen.

Lorsque des données personnelles sont transférées vers un pays qui n'a pas été reconnu comme assurant un niveau de protection adéquat, nous utilisons une garantie juridique appropriée lorsque cela est requis. Il peut notamment s'agir des clauses contractuelles types de la Commission européenne et de protections techniques ou organisationnelles complémentaires.

Vous pouvez nous contacter si vous souhaitez obtenir davantage d'informations sur les garanties utilisées dans le cadre d'un transfert particulier.

10. Durée de conservation des données

Nous conservons les données personnelles uniquement pendant la durée raisonnablement nécessaire aux finalités pour lesquelles elles ont été recueillies et afin de respecter nos obligations légales, comptables et contentieuses.

Nos durées habituelles de conservation sont les suivantes :

- Demandes ne donnant pas lieu à une réservation : jusqu'à trois ans après notre dernier échange significatif
- Contrats de réservation, factures et informations comptables : jusqu'à dix ans lorsque cela est requis par les règles comptables et fiscales françaises
- Informations générales relatives aux réservations et aux séjours : jusqu'à cinq ans après la fin du séjour lorsque cela est raisonnablement nécessaire à des fins contractuelles, de réclamation ou contentieuses
- Informations relatives aux dépôts de garantie, dommages et incidents : jusqu'à la résolution du dossier, puis pendant le délai de prescription applicable
- Informations relatives aux allergies, régimes alimentaires et à la santé : normalement supprimées peu après le séjour, sauf si elles sont nécessaires au traitement d'un incident, d'une réclamation ou d'une procédure en cours
- Informations relatives au voyage et à l'assurance : normalement supprimées peu après le séjour, sauf si elles sont nécessaires au traitement d'un dossier non résolu

- Informations relatives aux communications commerciales : jusqu'à votre désinscription, au retrait de votre consentement ou après une période appropriée sans interaction significative
- Journaux techniques et de sécurité du site internet : conservés uniquement pendant la durée raisonnablement nécessaire à la sécurité, à la résolution des problèmes techniques et à la prévention de la fraude
- Préférences en matière de cookies et données d'analyse : conservées conformément aux durées indiquées dans notre Politique relative aux cookies

Nous pouvons conserver certains documents plus longtemps lorsque cela est exigé par la loi, une procédure judiciaire, une autorité compétente ou un litige en cours.

11. Communications commerciales

Nous pouvons vous envoyer des actualités et des offres lorsque vous y avez consenti ou lorsqu'une autre base légale nous autorise à contacter un client existant au sujet de services similaires.

Lorsque le consentement est requis, l'inscription aux communications commerciales est facultative et la case correspondante ne sera pas cochée par défaut.

Vous pouvez vous désinscrire à tout moment :

- En cliquant sur le lien de désinscription figurant dans un e-mail commercial
- En écrivant à admin@northstarchalets.com

Votre désinscription des communications commerciales ne nous empêchera pas de vous envoyer les messages nécessaires pour répondre à une demande ou gérer une réservation.

12. Cookies

Notre site internet utilise des cookies et des technologies similaires pour assurer ses fonctionnalités essentielles et, avec votre consentement, à des fins d'analyse et pour d'autres finalités facultatives.

Lors de votre première visite, vous pouvez accepter, refuser ou gérer les cookies non essentiels. Les cookies d'analyse non essentiels, notamment ceux de Google Analytics, ne sont pas déposés tant que vous n'avez pas donné votre consentement.

Vous pouvez modifier ou retirer votre choix à tout moment en utilisant le lien « Paramètres des cookies » disponible sur notre site.

Veuillez consulter notre Politique relative aux cookies pour obtenir des informations sur les cookies utilisés, leurs fournisseurs, leurs finalités et leur durée de vie.

13. Sécurité des données

Nous mettons en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de protéger les données personnelles contre l'accès non autorisé, la modification, la divulgation, la perte ou l'utilisation abusive.

Ces mesures comprennent notamment :

- La limitation de l'accès aux personnes qui ont raisonnablement besoin des informations
- L'utilisation de prestataires de services internet, de paiement et de technologie reconnus
- La mise en place de contrôles appropriés des comptes et des accès
- La mise à jour des systèmes et logiciels du site internet
- L'utilisation de procédures appropriées de sauvegarde et de sécurité
- La limitation de l'accès aux informations relatives aux allergies et aux autres données sensibles
- L'obligation pour le personnel et les prestataires concernés de respecter la confidentialité des informations

Aucune méthode de transmission ou de conservation des informations n'est entièrement sécurisée. Si une violation de données personnelles présente un risque pour les personnes concernées, nous en informerons la CNIL et les personnes concernées lorsque la loi l'exige.

14. Vos droits

Sous réserve des conditions et exceptions prévues par la législation relative à la protection des données, vous pouvez disposer des droits suivants :

- Demander l'accès aux données personnelles que nous détenons à votre sujet
- Nous demander de corriger des données inexacts ou incomplètes
- Nous demander de supprimer vos données
- Nous demander de limiter l'utilisation de vos données
- Vous opposer à un traitement fondé sur nos intérêts légitimes
- Vous opposer à tout moment à la prospection commerciale
- Recevoir certaines données dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine
- Nous demander de transmettre les données concernées à une autre organisation
- Retirer votre consentement à tout moment lorsque le traitement repose sur celui-ci
- Définir des directives relatives à l'utilisation de vos données personnelles après votre décès lorsque ce droit est applicable en vertu du droit français
- Introduire une réclamation auprès d'une autorité chargée de la protection des données

Pour exercer vos droits, écrivez à admin@northstarchalets.com ou adressez-nous un courrier à l'adresse de notre siège social.

Veillez décrire clairement votre demande. Nous pouvons demander un justificatif d'identité raisonnable lorsque cela est nécessaire pour protéger vos données. Nous répondons normalement dans un délai d'un mois, bien que la loi permette un délai supplémentaire pour les demandes particulièrement complexes.

Vous pouvez introduire une réclamation auprès de :

Commission nationale de l'informatique et des libertés
3 Place de Fontenoy
TSA 80715
75334 Paris Cedex 07
France

www.cnil.fr

Si vous résidez en dehors de la France, vous pouvez également être en droit de contacter l'autorité chargée de la protection des données de votre pays de résidence.

15. Informations obligatoires

Les informations indiquées comme obligatoires dans un formulaire de demande ou de réservation sont nécessaires pour nous permettre de répondre à votre demande ou de gérer votre réservation.

Si ces informations ne sont pas fournies, nous pouvons ne pas être en mesure de préparer un devis, de confirmer une réservation ou de fournir une partie du service demandé.

Les préférences relatives aux communications commerciales et la plupart des demandes personnelles sont facultatives.

16. Prise de décision automatisée

Northstar Chalets ne prend aucune décision produisant des effets juridiques ou des effets similaires significatifs sur ses clients sur le seul fondement d'un traitement automatisé.

17. Sites internet tiers

Notre site internet peut contenir des liens vers des services de voyage, d'activités, de paiement, de réservation et de réseaux sociaux exploités par d'autres organisations.

Ces organisations sont responsables de leurs propres sites internet et pratiques en matière de confidentialité. Nous vous recommandons de consulter leurs politiques de confidentialité avant de leur communiquer des données personnelles.

18. Modifications de cette politique

Nous pouvons mettre à jour la présente Politique de confidentialité en cas de modification de nos services, de nos prestataires ou de nos obligations légales.

La version la plus récente sera publiée sur cette page avec sa date d'entrée en vigueur. Lorsqu'une modification affecte de manière significative la façon dont nous utilisons vos données personnelles, nous vous en informerons de manière complémentaire lorsque cela est approprié.

19. Nous contacter

Pour toute question concernant cette Politique de confidentialité, notre utilisation de vos données personnelles ou vos droits en matière de protection des données, veuillez contacter :

NORTHSTAR CHALETS SARL
37 Taille de mas Verjus, Morzine, 74110, France
E-mail : admin@northstarchalets.com
Téléphone : +33 6 16 46 42 53