



Le Martin'Spa Bodywhealth s'engage au quotidien à respecter les droits de ses membres et de ses clients afin de leur assurer une expérience de qualité.

A cet égard, le Martin'Spa Bodywhealth a souscrit au Code de Conduite du secteur du fitness et respecte le Règlement Général sur la Protection des Données.

En détails :

CODE DE CONDUITE DU SECTEUR DU FITNESS

Les associations professionnelles du secteur du fitness ont établi le présent code de conduite, en vue d'une relation équilibrée et transparente avec le consommateur. Elles s'efforcent de faire adhérer autant d'entreprises de fitness que possible au code de conduite qu'elles ont élaboré à cet effet. Ce code contient des règles de conduite qui complètent les règles légales visant à protéger le consommateur. Le non-respect de ces règles de conduite constitue une pratique commerciale déloyale telle que visée à l'article VI.98 du Code de droit économique.

Les entreprises de fitness qui signent le présent code de conduite et qui y sont liées assurent un respect strict des règles de conduite qui y sont contenues.

L'Inspection économique veille au respect du code de conduite. Elle est chargée de la recherche, de la constatation et de la poursuite des infractions à celui-ci.

1) Publication de l'adhésion au code de conduite

Les entreprises de fitness qui s'engagent à respecter le présent code de conduite le font largement savoir.

Elles le font notamment :

- de façon claire sur leur site web, en reproduisant soit l'intégralité du texte du présent code de conduite, soit l'hyperlien vers la page web du SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie, où le code de conduite est repris;
- par une mention dans leurs conditions générales, faisant état des différentes manières dont le consommateur peut obtenir ou consulter le code de conduite ;
- à l'accueil du centre de fitness, où le code de conduite est disponible.

A la simple demande du consommateur, un exemplaire du code de conduite lui sera immédiatement fourni.

2) Listes tarifaires claires

Les entreprises de fitness tiennent en permanence à la disposition du consommateur une liste tarifaire actualisée reprenant les prix de tous les services et abonnements de fitness. Ces tarifs sont datés.

Les prix indiqués sont des prix tout compris, conformément au livre VI du Code de droit économique. Pour les contrats à durée déterminée, cela signifie que le prix pour la durée totale du contrat est mentionné, y compris tous les suppléments que le consommateur est obligé de payer, comme le droit d'inscription, la rémunération d'entrée, les coûts administratifs, etc.

Lorsque le consommateur dispose, dans d'autres situations que celles prévues sous le point 6, de la possibilité de mettre fin anticipativement à un contrat à durée déterminée en payant une indemnité de rupture, le montant de cette indemnité de rupture ou son mode de calcul est repris dans la liste tarifaire.

Les tarifs sont établis de manière telle que le consommateur soit en mesure de comparer aisément les prix des divers services proposés.

Outre l'affichage, les listes tarifaires sont également reprises sur le site web de l'entreprise de fitness conformément au Code de droit économique et à ses arrêtés d'exécution, même s'il n'est pas possible de conclure un contrat à distance. Ces listes tarifaires sont disponibles par la voie d'un document unique qui peut être consulté facilement sans que le consommateur n'ait à communiquer des données à caractère personnel.

3) Durée des contrats

Les entreprises de fitness assurent que le consommateur a au moins le choix entre les contrats suivants :

- un contrat à durée indéterminée ;
- un contrat d'une durée de 6 mois ;
- un contrat d'une durée de 12 mois ;
- un contrat unique pour une période de maximum 1 mois.

Un contrat pour une période de maximum 1 mois ne peut être converti en contrat à durée déterminée ou indéterminée qu'avec l'accord exprès des deux parties.

En aucun cas, la durée des contrats à durée déterminée n'excèdera 18 mois.

4) Tarifs

Les différences tarifaires entre les formules offertes par les entreprises de fitness et les éventuelles réductions ou autres avantages offerts, p.e. pour un paiement intégral au début du contrat ou pour un paiement par domiciliation, ne sont pas de nature à limiter dans les faits la liberté de choix du consommateur. Une restriction effective du libre choix se produit lorsque la réduction ou l'avantage n'est pas proportionnel aux différences réelles du prix de revient de l'entreprise.

5) Paiement

Pour chaque service qu'une entreprise de fitness propose, le consommateur dispose de la faculté de régler sa dette d'une manière autre que la domiciliation.

6) Suspension et fin de contrat

Dans les situations suivantes, le consommateur peut mettre fin à un contrat à durée déterminée ou indéterminée sans délai et sans indemnité :

- lorsque l'entreprise de fitness modifie les heures d'ouverture et que cette modification met le consommateur dans l'impossibilité de poursuivre son contrat ;
- lorsque l'entreprise de fitness modifie unilatéralement des conditions essentielles du contrat ;
- lorsqu'il est définitivement impossible pour le consommateur de faire du sport ou du fitness suite à une lésion médicale ; ce cas de force majeure doit être confirmé par une attestation médicale.

Le droit de mettre fin au contrat existe lorsque les modifications apportées par l'entreprise de fitness sont manifestement au détriment du consommateur.

Pendant la durée fixée par une attestation médicale attestant que le consommateur ne peut faire du fitness ou du sport pendant au moins un mois, le consommateur peut suspendre le contrat à durée déterminée ou indéterminée. Durant la période de suspension, le consommateur n'est redevable d'aucun paiement, à l'exception éventuelle d'un coût administratif réduit. La durée restante du contrat reprend après la période de suspension.

7) Communication par le consommateur

Le consommateur voulant mettre fin à un contrat en cours ou voulant le suspendre, conformément au point 6, peut au moins le faire sur place, par lettre ou par courriel. L'entreprise de fitness n'impose aucune formalité pour cette communication. Le consommateur ne peut être tenu de justifier ou d'expliquer d'une manière quelconque la résiliation du contrat. Il ne peut pas lui être demandé non plus de produire une quelconque pièce justificative ou probante, à l'exception de l'attestation médicale prévue au point 6.

8) Traitement des réclamations et règlement des litiges

Les entreprises de fitness mettent en place un service clientèle facilement accessible au consommateur qui a des questions ou des réclamations.

Dans la mesure du possible, les entreprises de fitness s'efforcent de résoudre à l'amiable les litiges avec le consommateur. Elles sont en tout cas tenues de réagir par écrit (papier ou support durable) à chaque question ou réclamation du consommateur dans les 7 jours calendrier de leur réception.

Lorsqu'il n'est pas possible de trouver une solution amiable, les entreprises de fitness acceptent que, lorsque le consommateur en fait le choix, le litige soit réglé de manière extrajudiciaire par l'entité sectorielle qualifiée appropriée, conformément aux dispositions du livre XVI du Code de droit économique ou, à défaut, par le Service de médiation pour le consommateur, créé par le même livre.

Les entreprises de fitness mentionnent explicitement dans leurs conditions générales qu'elles souscrivent au règlement extrajudiciaire de litiges.

9) Adhésion

Les entreprises de fitness qui s'engagent à respecter le présent code de conduite informent l'Inspection économique du SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie par écrit ou sur support durable de leur adhésion. A cette fin, un formulaire d'adhésion est mis à leur disposition.

10) Evaluation

L'application du présent code de conduite sera évaluée périodiquement et au moins tous les deux ans. Les associations professionnelles du secteur du fitness et les associations de consommateurs sont associées à cette évaluation.

11) Promotion du code de conduite et d'une application correcte des dispositions réglementaires relatives à la protection du consommateur

Les associations professionnelles du secteur du fitness incitent leurs membres à signer le présent code de conduite. Elles informent le SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie des initiatives qu'elles prennent à ce sujet.

Le code de conduite est repris sur le site web des associations professionnelles, soit dans sa version intégrale, soit via un hyperlien renvoyant vers la page web du SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie.

12) Entrée en vigueur

Les entreprises de fitness adhérant au présent code de conduite s'engagent à son application immédiate.

Le code de conduite est également applicable à tous les contrats en cours, à l'exception des dispositions sous le point 2, le point 3 et le point 8, dernier alinéa.

Lorsque l'entreprise dispose d'un site web, celui-ci est adapté au plus tard dans les deux mois de la signature de l'entreprise, afin de satisfaire aux conditions du présent code de conduite.

Fait à Genval, Mai 2016

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'CR', written over a light-colored rectangular background.

Christophe Riga

Politique de Confidentialité

Nous attachons de l'importance à la vie privée et aux préférences de nos abonnés.

C'est pourquoi nous avons mis notre Politique de Confidentialité à jour afin de vous fournir plus d'informations sur la manière dont Martin's Hotels protège votre vie privée et vos informations personnelles.

Politique de Confidentialité

1. Protection de la vie privée

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel (Règlement Général sur la Protection des Données ou RGPD) ainsi qu'à la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel, le groupe Martin's Hotels est responsable de la protection de la vie privée de ses clients.

Le groupe Martin's Hotels s'engage dès lors à protéger et garantir le maintien du caractère confidentiel de toutes vos informations personnelles collectées via le site web, lors de contacts que vous prendrez avec nous par e-mail, lors des réservations faites dans l'un de nos établissements, ou par tout autre moyen.

Responsable traitement des données

Le groupe Martin's Hotels est responsable du traitement de vos données personnelles dans le respect du RGPD.

Le groupe Martin's Hotels recouvre tant la société Martin's Hotels SA, que les sociétés sœurs, Martin's Brussels SA et Martin's Brugge SA, toutes situées en Belgique ou en Europe.

Quelles données personnelles récoltons-nous ?

Les informations personnelles qui sont collectées par le groupe Martin's Hotels sont les données permettant de vous identifier, telles que :

- Données d'identité :

Nom, prénom, Adresse de résidence, pays de résidence, Numéro de passeport / carte d'identité / nationalité / date de naissance, langue maternelle, plaque d'immatriculation du véhicule

- Données de contact

Adresse de courrier électronique, Numéro de téléphone

- Données de paiement

Numéro de carte de crédit, données de facturations

- Données de réservations

Date et durée de séjour, lieu du séjour, produits et services consommés

Quand récoltons-nous vos données personnelles ?

- Lorsque vous vous inscrivez sur notre site internet
- Lorsque vous vous abonnez à nos Newsletters
- Lorsque vous faites une réservation dans l'un des établissements du groupe Martin's Hotels
- Lorsque vous prenez contact avec nous via quelque moyen que ce soit en vue d'obtenir une information sur nos produits ou services
- Lorsque vous utilisez le chat direct,
- Lorsque vous répondez aux formulaires de satisfaction après avoir utilisé nos services
- Lorsque vous participez à un concours ou à des promotions

Comment utilisons-nous vos données personnelles ?

Les données collectées sont utilisées pour gérer nos relations avec vous (réservations, demandes d'informations, facturations, gestion du parking,...) afin de vous garantir un service optimal.

Elles permettent également de vous proposer un large éventail d'opportunités susceptibles de vous intéresser en personnalisant nos offres.

Moyennant votre accord, ces informations seront utilisées pour vous informer des promotions, vous annoncer les nouveaux produits, ainsi que pour vous permettre de participer au programme de fidélisation et à notre engagement environnemental Tomorrow Needs Today ou à des concours et des campagnes de promotions.

Nous utilisons également vos données pour évaluer nos services et améliorer notre site internet et nos produits et services afin de mieux vous servir, notamment via des enquêtes de satisfaction.

Certaines données doivent être collectées et conservées dans le cadre d'obligations légales diverses (comptables et fiscales, sécurité de l'Etat, ...).

Protection des informations relatives aux mineurs

Seuls les enfants de plus de 16 ans peuvent donner leur consentement à l'utilisation de leurs données pour des finalités autres que celles qui sont nécessaires et légalement requises pour le suivi d'une réservation dans l'un de nos hôtels (nom, prénom, adresse de résidence, numéro de carte d'identité ou de passeport).

En dessous de cet âge, le consentement des parents ou tuteurs légaux est nécessaire pour toute autre utilisation des données personnelles.

Transmission des données à des tiers

Vos données personnelles ne sont pas vendues, ni transmises à des sociétés autres que celles du groupe Martin's Hotels ou aux sous-traitants directs de Martin's Hotels lorsque ceci est nécessaire pour la bonne exécution de ses services ou à des fins de marketing pour la promotion de nos propres produits et services. Martin's Hotels s'engage à ne faire appel qu'à des sous-traitants qui respectent le GDPR.

Nous ne divulguons des informations personnelles que lorsque ceci sera prescrit par la loi ou sur base d'une croyance de bonne foi lorsque cette divulgation s'avérera nécessaire ou souhaitable aux

termes de la loi, afin de protéger ou défendre les droits ou la propriété de nos hôtels, du site ou de ses utilisateurs.

Vos droits

- Droit d'information

Si vous avez des questions ou des inquiétudes, ou si vous souhaitez avoir plus d'informations concernant les données que nous traitons, n'hésitez pas à adresser votre requête à :

Marketing Department
Martin's Hotels SA
avenue du Lac 87
1332 Genval – Belgique

Ou en envoyant un e-mail à dataprotection@martinshotels.com.
Nous vous répondrons dans un délai de 30 jours maximum.

- Accès aux données, rectification et effacement

Vous avez à tout moment le droit d'accéder gratuitement à vos données, ainsi que le droit de les corriger, compléter, mettre à jour ou supprimer toutes ou certaines de vos données de notre base de données, en vous connectant sur votre « Profil » dans notre site internet ou dans nos newsletters.

Vous pouvez également supprimer ou désactiver votre profil en envoyant un e-mail à dataprotection@martinshotels.com.

Dans les 30 jours de votre demande d'effacement de vos données, celles-ci seront supprimées de nos bases de données, pour autant que nous ne soyons pas obligés de les conserver pour des raisons légales ou règlementaires, ou pour le suivi d'une réservation qui n'est pas encore clôturée.

- Droit d'opposition et désinscription

Vous pouvez à tout moment vous opposer gratuitement au traitement des données à des fins de marketing (entre autre par le biais de profilage) par simple désinscription en vous connectant à « Désinscrivez-vous » dans nos newsletters ou en envoyant un e-mail à dataprotection@martinshotels.com.

Dès réception de votre demande de désinscription, nous n'utiliserons plus vos données à des fins de marketing, sauf si vous redonnez votre consentement lors d'une prochaine réservation dans l'un de nos établissements.

Nous protégeons vos données personnelles

Martin's Hotels met tout en œuvre afin de garantir la sécurité des données personnelles que vous nous communiquez.

L'entièreté des données personnelles que vous nous communiquez est stockée sur des serveurs sécurisés qui n'est accessible qu'au personnel du groupe Martin's Hotels qui dispose des droits d'accès et qui ont une obligation de garder les renseignements confidentiels.

- Attention : Martin's Hotels est présent sur les réseaux sociaux. Lorsque vous utilisez les boutons qui renvoient vers les réseaux sociaux, n'oubliez pas que toute information que vous divulguiez sur les réseaux sociaux devient publique. Martin's Hotels n'est pas responsable de

l'usage que les réseaux sociaux font des données que vous y divulguez. Soyez donc toujours prudent quant aux données personnelles que vous donnez à quiconque dans ce contexte.

Modification de la Politique de Confidentialité

La politique de confidentialité du groupe Martin's Hotels est sujette à modification. Si nous décidons de modifier la façon dont nous recueillons, utilisons ou partageons vos données personnelles, vous en serez informé sur notre page Politique de Confidentialité. Vous aurez alors le choix de nous laisser collecter ou non vos informations en accord avec les modifications apportées et vous pourrez vous désinscrire en contactant dataprotection@martinshotels.com dans une période de 30 jours suivant la dernière mise à jour de la politique. Dans le cas contraire, nous considérerons que vous acceptez la nouvelle Politique de Confidentialité.

2. Politique de gestion des cookies

La configuration du site web du groupe Martin's Hotels ne permet pas de collecter des informations issues de votre ordinateur ou de tout autre moyen de connexion sans votre intervention. En d'autres termes, si vous ne nous fournissez pas volontairement et délibérément certaines informations, nous ne connaissons pas votre identité, votre adresse e-mail, ni d'autres informations à même de vous identifier.

- Qu'est-ce qu'un Cookies

Notre site web utilise la technologie dite du « cookie ».

Un cookie est un petit fichier texte placé et stocké sur votre ordinateur par un site internet lorsque vous visitez ce site internet. Très utiles, les cookies permettent, entre autres, de reconnaître les utilisateurs d'un site, d'améliorer leur confort de navigation et de perfectionner la sécurité des pages internet.

Ces cookies ne recherchent aucune information personnelle vous concernant, et ne nous fournissent aucun moyen de vous contacter. En aucun cas ils n'extraient des informations de votre ordinateur.

Par l'utilisation du site internet, vous marquez votre accord avec l'utilisation et l'enregistrement de certains cookies indispensables sur votre ordinateur ou appareil mobile. Pour l'installation de cookies non indispensables, votre autorisation est demandée à l'ouverture du site Internet.

Quels cookies utilise notre site internet ?

- Cookies nécessaires à la navigation pour permettre la visite du site internet et l'utilisation de certaines parties de celui-ci. Ces cookies retiennent notamment votre adresse IP, qui est nécessaire pour la navigation sur internet. Une adresse IP est un numéro attribué automatiquement à votre ordinateur lors de chaque session de navigation sur Internet

Ces cookies permettent entre autre :

- De naviguer entre les différentes rubriques du site Internet et de de revenir aux pages précédentes
- De compléter des formulaires
- D'enregistrer la langue afin de vous fournir du contenu dans la même lorsque vous naviguez sur différentes pages du site internet

Nous ne relierons pas les adresses IP aux informations personnelles qui vous concernent.

- Cookies fonctionnels ou techniques qui sont utilisés pour faciliter et analyser le fonctionnement de notre site internet et à rendre l'utilisation plus agréable et personnalisée.

Ces cookies sont utilisés :

- Pour personnaliser les services en mémorisant vos préférences (langue, devise, ...)
- Durant le processus de réservation en ligne, notamment pour mémoriser et traiter les articles dans le panier d'achat, et collecter les informations communiquées dans les formulaires en ligne
- comprendre et sauvegarder les préférences d'utilisation pour les visites futures
- garder une trace des publicités
- Cookies analytiques permettant de compiler les données agrégées sur le trafic de notre site internet l'interaction avec celui-ci afin d'améliorer la navigation sur le site internet, en analysant le nombre de visites et le temps passé sur notre site internet, tel que

Le site internet utilise notamment les cookies de Google Analytics à cet effet.

- Cookies tiers, propres aux services audiovisuels, aux médias sociaux ou aux publicités accessibles sur notre site internet. Il s'agit de cookies tels que .livechatinc.com, .doubleclick.net, .facebook.com, .accounts.livechatinc.com, ...

Vos préférences en matière de cookies

Par défaut, la plupart des navigateurs sont automatiquement configurés pour accepter les cookies.

Si ne souhaitez pas que des cookies soient stockés dans votre ordinateur, vous avez la possibilité de refuser ou de bloquer l'installation des tous ou certains cookies en modifiant les paramètres de votre navigateur. La manière d'activer ou non les cookies et de les supprimer dépend de votre appareil et de votre navigateur internet.

Sachez que, dans ce cas, vous risquez de réduire votre confort de navigation et de vous voir refuser l'accès à certaines pages d'un site Internet.

Attention : bloquer l'installation de cookies sur votre ordinateur ne permet pas de supprimer toutes les publicités des sites Internet visités. Votre refus d'accepter ces cookies empêchera uniquement la personnalisation de ces annonces en fonction de vos centres d'intérêt, ceux-ci étant déterminés sur la base de votre comportement sur Internet.

- Plus d'information

Pour de plus amples détails sur le fonctionnement des cookies et la manière de les contrôler, consultez le site www.youronlinechoices.com.