

Objet : Important – Tentatives de fraude par email, messagerie ou téléphone

Chère cliente, cher client,

Nous souhaitons vous informer d'un incident de sécurité qui concerne notre prestataire informatique. Medialog, éditeur du logiciel de gestion hôtelière (PMS) utilisé par environ 2 000 hôtels en France, dont l'Hôtel Princesse Caroline, a été victime d'une cyberattaque entre le 27 septembre et le 5 octobre 2026.

Quelles données sont concernées ?

D'après les informations dont nous disposons à ce jour, les informations suivantes ont pu être consultées : Identité (civilité, nom, prénom, nationalité), Coordonnées (postale, e-mail, numéro de téléphone, selon ce qui a été renseigné par le client à la réservation), montant des arrhes le cas échéant.

Quelles données ne sont pas concernées ?

Aucune donnée bancaire (numéro, date d'expiration, cryptogramme) n'a été exposée. Aucune pièce d'identité, ni son numéro, n'a été exposée. Mesures prises Medialog a coupé immédiatement le service concerné et refondu l'authentification de ses modules web. Il a aussi limité les recherches pour empêcher toute extraction massive. Medialog a notifié l'incident à la CNIL. Nous avons nous-mêmes effectué les démarches nécessaires auprès de la CNIL.

Quel est le risque ?

Les pirates peuvent tenter de contacter certaines personnes via email, sms ou messagerie avec un lien frauduleux en se faisant passer pour l'hôtel avec les dates de séjour. Le risque est un hameçonnage ciblé ou un démarchage frauduleux afin d'obtenir des informations personnelles ou bancaires.

Ce que nous vous demandons

- Soyez vigilant face aux e-mails, SMS ou appels inattendus qui se réfèrent à votre séjour ou à votre réservation. Ils pourraient être des tentatives d'hameçonnage (phishing). Ne cliquez sur aucun lien reçu par email, SMS, whatsapp, signal.
- Ne communiquez jamais vos coordonnées bancaires ou vos mots de passe en réponse à un message non sollicité. L'hôtel ne vous les demandera jamais par e-mail.
- Si vous avez déjà cliqué sur un lien ou saisi des informations, contactez rapidement votre banque. Vous pouvez aussi signaler les faits sur la plateforme officielle Cybermalveillance.gouv.fr bien qu'à ce jour aucun client ne nous a contacté pour nous rapporter quelque tentative.
- Vous pouvez exercer vos droits d'accès, de rectification et d'effacement en écrivant à contact@hotelprincessecaroline.fr Vous pouvez aussi saisir la CNIL (www.cnil.fr).

Nous regrettons profondément cet incident et la gêne qu'il peut vous causer. Nous demandons à Medialog des précisions écrites, et nous restons à votre disposition pour toute question.

L'HÔTEL NE VOUS CONTACTERA JAMAIS DIRECTEMENT PAR MESSAGERIE TELEPHONIQUE. NE CLIQUEZ SUR RIEN ET DANS LE DOUTE CONTACTEZ NOUS.

Nous prenons cet incident très au sérieux et restons à votre entière disposition pour toute question, par téléphone 0158053000 ou par e-mail contact@hotelprincessecaroline.fr via nos coordonnées habituelles.

Nous vous prions de bien vouloir nous excuser pour la gêne occasionnée et vous remercions de votre vigilance.

Cordialement,

L'équipe de l'Hôtel Princesse Caroline