

## **POLITYKA PRYWATNOŚCI HOTELU Dwór Dwikozy – Ochrona Danych Osobowych**

Celem opracowania niniejszej polityki jest poinformowanie o zasadach ochrony prywatności podczas wykorzystywania informacji, jakie otrzymujemy bezpośrednio lub pośrednio od naszych Klientów, w tym również informacji pozyskiwanych za pośrednictwem naszych stron internetowych.

I. Właścicielem hotelu i jednocześnie Administratorem Danych Osobowych jest - spółka Dwór Dwikozy sp. z o.o. prowadzący działalność gospodarczą pod nazwą hotel Dwór Dwikozy z siedzibą w Dwikozach ul. Spółdzielcza 12 NIP 864-188-15-53, Regon 260150525 tel. +48 15 834 44 36, adres e-mail: administrator@dwordwikozy.pl.

II. Administrator danych informuje, iż podane dane osobowe będą przetwarzane zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), nazywane w skrócie RODO.

III. Zbieramy dane osobowe które są niezbędne do dokonania rezerwacji pobytu, oraz wykonania kompleksowej usługi hotelowej lub gastronomicznej.

IV. Podanie przez Klienta danych osobowych oraz wyrażenie zgody na ich przetwarzanie jest dobrowolne, aczkolwiek konieczne w celu wykonania rezerwacji pobytu, usługi hotelowej i zorganizowanej usługi gastronomicznej.

V. Dane zbieramy podczas :

- procesu rezerwacji przez stronę internetową

- procesu rezerwacji wykonywanej osobiście w hotelu, drogą telefoniczną lub mailową, a także w trakcie meldowania gościa w hotelu

Dane możemy pozyskać również od naszych partnerów z portali rezerwacyjnych (Booking.com , HRS, organizatorów imprez, itp. ), jeśli wyrażona została na to zgoda.

VI. Zbieramy następujące dane :

Podczas rezerwacji przez stronę internetową istnieje możliwość założenia konta Klienta lub założenia jednorazowej rezerwacji.

1. Przy zakładaniu konta na stronie hotelu, Klient samodzielnie ustala hasło dostępu do konta, oraz podaje następujące dane:

- a) Imię i Nazwisko
- b) Adres ( ulica, numer domu/mieszkania, kod pocztowy i miasto)
- c) Numer telefonu
- d) Adres e-mail

Wyżej wymienione dane mogą być samodzielnie zmieniane przez Klienta po zalogowaniu się do konta

- Przy jednorazowej rezerwacji wykonywanej przez stronę internetową, zakres zbieranych danych jest taki sam jak podczas zakładania konta, powiększony dodatkowo o kraj zamieszkania.

2. Podczas rezerwacji dokonywanych osobiście, drogą telefoniczną lub mailową lub przez chat, a także meldowania Klienta w hotelu zbierane są następujące dane :

- a) Imię i Nazwisko;
- b) Adres ( ulica, numer domu/mieszkania, kod pocztowy i miasto);
- c) Numer telefonu;
- d) Adres e-mail;
- e) Dane Przedsiębiorstwa wraz z nr NIP ( w przypadku wystawiania f-ry VAT na przedsiębiorstwo);
- f) Nr dokumentu tożsamości.

3. Dane dzieci takie jak imię, nazwisko, narodowość i data urodzenia zbierane są wyłącznie od ich rodziców lub opiekunów prawnych w celu ustalenia ich wieku i przysługujących im zniżek, oraz w celach statystycznych ( obowiązek GUS).

4. Podczas korzystania ze stron internetowych hotelu pobierane są automatycznie dodatkowe informacje ( adres IP przypisany do komputera z którego nastąpiło wejście na stronę hotelu,

zewnętrzny adres IP dostawcy Internetu, nazwa domeny, rodzaj przeglądarki, czas dostępu, rodzaj systemu operacyjnego).

VII. Zebrane dane wykorzystujemy do następujących celów:

1. Wypełniania naszych zobowiązań względem Klientów.
2. Obsługi rezerwacji pokoi i wniosków dotyczących zakwaterowania:
  - tworzenie i przechowywanie dokumentacji prawnej zgodnie ze standardami księgowości.
3. Obsługi pobytu Klienta w hotelu:
  - monitorowanie korzystania z usług (telefon, bar, płatna telewizja itp.)
  - zarządzanie dostępem do pokoi,
  - wewnętrzne zarządzanie listami Klientów, którzy zachowali się niewłaściwie podczas pobytu w hotelu (zachowanie agresywne i antyspołeczne, naruszenie warunków umowy z hotelem, naruszenie zasad bezpieczeństwa, kradzież, wyrządzenie szkody i wandalizm, problemy przy płatności).
4. Poprawy obsługi hotelowej, a szczególnie:
  - przetwarzania danych osobowych Klienta w ramach naszego programu marketingowego – w celu prowadzenia działań marketingowych, promocji marek i lepszego poznania wymagań i życzeń Klienta,
  - lepsze dostosowanie naszych produktów i usług do wymagań Klientów,
  - dopasowanie ofert handlowych i wiadomości o promocjach przesyłanych Klientowi,
  - informowanie Klienta o specjalnych ofertach i nowych usługach hotelu.
5. Zarządzanie relacjami z Klientami przed pobytem, w trakcie i po:
  - obsługa programu lojalnościowego,
  - operacje segmentacji w oparciu o historię rezerwacji i preferencje Klienta – w celu przesyłania Klientowi dostosowanych wiadomości,
  - tworzenie statystyk i obliczanie wyników handlowych, a także prowadzenie sprawozdawczości,
  - zapewnienie danych kontekstowych wykorzystywanych przez narzędzie proponowania ofert, gdy Klient odwiedza internetową stronę hotelu lub rezerwuje hotel,
  - wysyłanie newsletterów, promocji oraz ofert usług turystycznych i hotelowych, a także telefoniczny kontakt z Klientem,

- obsługa wniosków dotyczących anulowania subskrypcji, promocji, ofert turystycznych i ankiet zadowolenia,
- branie pod uwagę prawa do sprzeciwu.

6. Poprawa usług hotelu, a w szczególności:

- obsługi skarg i zażaleń,
- oferowanie Klientowi korzyści z tytułu programu lojalnościowego.

7. Zapewnienie bezpieczeństwa i usprawnienie korzystania ze stron internetowych hotelu w tym:

- poprawy nawigacji,
- wdrażanie środków zabezpieczających i zapobiegających oszustwom.

8. Zapewnienie zgodności z przepisami prawnymi (np. w zakresie przechowywania dokumentów księgowych).

VIII. Dostęp do danych osobowych Klientów mają bezpośredni dostęp jedynie uprawnieni pracownicy hotelu, oraz Podmioty przetwarzające z którymi zawarto odrębne umowy (podwykonawcy świadczący usługi dla hotelu). Dane mogą zostać również udostępnione podmiotom upoważnionym na podstawie obowiązujących przepisów prawa.

IX. Hotel Dwór Dwikozy podejmuje właściwe środki techniczne i organizacyjne, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawnymi, w celu zapewnienia maksymalnej ochrony danych osobowych naszych Klientów.

X. Kiedy Klient przekazuje nam dane karty kredytowej podczas rezerwacji, przekierowywany jest na stronę akceptanta kart płatniczych który zapewnia bezpieczeństwo przeprowadzanej transakcji.

XI. Klientom hotelu Dworu Dwikozy prawo dostępu do treści danych, ich poprawiania, prawo do przenoszenia danych, oraz prawo otrzymania kopii danych osobowych przetwarzanych przez hotel. Ponadto prawo wycofania udzielonej zgody w dowolnym momencie, żądania ograniczenia ich przetwarzania, usunięcia, oraz prawo do bycia zapomnianym w przypadku przetwarzania danych osobowych w celach marketingowych.

XII. Dane zebrane na potrzeby świadczenia usług hotelarskich będą przetwarzane przez okres określony w przepisach prawa, a w przypadku danych zebranych na podstawie zgody do czasu jej odwołania.

XIII. Dane pozyskane z monitoringu usuwane są maksymalnie po 14 dniach od daty ich rejestracji.

XIV. W przypadku stwierdzenia że dane osobowe są przetwarzane niezgodnie z prawem, przysługuje Pani/Panu prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (PUODO).

XV. Kontakt z osobą odpowiedzialną za ochronę danych osobowych możliwy jest w siedzibie hotelu, lub za pomocą skrzynki mailowej [administrator@dwordwikozy.pl](mailto:administrator@dwordwikozy.pl)

XVI. Polityka Cookies

Dwór Dwikozy z siedzibą w Dwikozach wykorzystuje w serwisie [www.dwordwikozy.pl](http://www.dwordwikozy.pl) pliki cookies.

1. Pliki cookies tzw. „ciasteczka” stanowią dane informatyczne, które są przechowywane w urządzeniach końcowych użytkowników strony internetowej hotelu i są przeznaczone do korzystania ze strony internetowej. Pliki cookies zawierają nazwę strony internetowej z której pochodzą, czas ich przechowywania na urządzeniu końcowym oraz unikalny numer.
2. Pliki cookies wykorzystywane są w celu dostosowania strony internetowej Serwisu do preferencji użytkownika oraz optymalizacji korzystania ze stron internetowych. Pliki te pozwalają rozpoznać urządzenie użytkownika serwisu i odpowiednio wyświetlić stronę internetową, dostosowaną do jego indywidualnych potrzeb. Udostępnienie danych osobom trzecim oraz przekierowanie użytkowników serwisu stron trzecich w tym serwisów społecznościowych.
3. W stosowanych przez Usługodawcę plikach cookies nie są zapisywane żadne dane osobowe użytkowników serwisu.
4. Użytkownik, który po raz pierwszy odwiedza serwis proszony jest o wyrażenie zgody na instalację plików cookies, które są aktywowane wyłącznie po wyrażeniu zgody przez Użytkownika.

Proces instalacji jest realizowany z pomocą wyświetlanego na stronie głównej strony [www.dwordwikozy.pl](http://www.dwordwikozy.pl) banerka, zgodnie z którego treścią dalsze przeglądanie strony internetowej jest równoznaczne z wyrażeniem przez Użytkownika zgody na zainstalowanie plików cookies w jego urządzeniu. Taką zgodę Użytkownik może w każdej chwili wycofać, poprzez zmianę ustawień przeglądarki pozwalającą na zablokowanie zapisywania plików cookies, bez ponoszenia kosztów innych niż koszty transmisji według taryf standardowych. W przeglądarce Użytkownik może ustawić, że zapisywanie plików cookies akceptowane jest wyłącznie po wyrażeniu przez niego zgody. Usługodawca zaznacza, że odwołanie zgody na zapisywanie i przetwarzanie danych przez pliki cookies jest skuteczne tylko na tym komputerze i dla tej przeglądarki, w których dokonano odpowiednich ustawień.

5. Użytkownicy Serwisu mogą dokonać w każdym czasie zmiany ustawień dotyczących plików cookies. Ustawienia te mogą zostać zmienione w szczególności w taki sposób, aby blokować

automatyczną usługę plików cookies w ustawieniach przeglądarki internetowej bądź informować o ich każdorazowym zamieszczeniu w urządzeniu Użytkownika. Szczegółowe informacje o możliwości i sposobach obsługi plików cookies dostępne są w ustawieniach oprogramowania (przeglądarki internetowej)

#### XVII. Zmiany w polityce prywatności hotelu Dwór Dwikozy

Hotel Dwór Dwikozy rezerwuje prawo do zmieniania, modyfikowania lub poprawiania niniejszej polityki w dowolnym momencie.

Ostatni aktualizacja:16.05.2018r.