

## **POLITYKA PRYWATNOŚCI OBIEKTU VILLA ANGELA**

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 – Villa Angela Andżelika Grzywacz z siedzibą w ( 80-171 ) Gdańsk, przy ul. Beethovena 12.

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

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

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 jednorazowej rezerwacji.

1. Przy dokonywaniu rezerwacji, Klient samodzielnie 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

2. Podczas rezerwacji dokonywanych osobiście, drogą telefoniczną lub mailową 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 rejestracyjny pojazdu należącego do Klienta (w przypadku korzystania z parkingu hotelowego);
- g) Nr dokumentu tożsamości.

3. 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).

4. 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 i opłata klimatyczna).

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. Obiekt Villa Angela 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 obiektu Villa Angela przysługuje 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 30 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 [villa@villaangela.pl](mailto:villa@villaangela.pl)

#### XVI. Polityka Cookies

1. **Cookies** to pliki tekstowe, które są zapisywane na dysku urządzenia końcowego użytkownika, używane przez serwer do rozpoznania urządzenia użytkownika przy ponownym połączeniu. Cookies są pobierane przy każdym "wejściu" i "wyjściu" z serwisu. Cookies nie służą do ustalania tożsamości użytkowników a jedynie ich urządzeń.

2. Strona używa plików typu cookies do rozpoznawania i zapamiętania informacji o użytkownikach. Pozwala to bardziej precyzyjnie rozpoznawać indywidualne potrzeby użytkownika i dzięki temu oferować mu usługi lepsze i bardziej dostosowane do jego wymagań.

3. Pliki typu cookies są wykorzystywane przez obiekt Villa Angela również do celów:

- statystycznych – co pozwala na tworzenie do celów wewnętrznych i kontrahentów, statystyk pracy serwisów i odwiedzin użytkowników,
- prezentacji reklam na serwisach - w szczególności dla określenia treści reklam wyświetlanych na danym urządzeniu końcowym,

4. Ciasteczka mogą być wykorzystywane przez współpracujących z obiektem Villa Angela - reklamodawców, firmy badawcze, dostawców aplikacji.

5. Każdy użytkownik może nie wyrazić zgody na umieszczanie plików typu cookies na jego urządzeniu końcowym. W tym celu należy skorzystać z opcji wyłączenia pobierania i przechowywania plików typu cookies w przeglądarce internetowej.

6. Usunięcie plików cookies może doprowadzić do utraty możliwości korzystania z niektórych funkcjonalności serwisu [www.villaangela.pl](http://www.villaangela.pl)

XVII. Zmiany w polityce prywatności obiektu Villa Angela rezerwuje prawo do zmieniania, modyfikowania lub poprawiania niniejszej polityki w dowolnym momencie.

Ostatni aktualizacja: 17.05.2018 r.