

# POLITYKA PRYWATNOŚCI

25 maja 2018 roku weszło w życie Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (EU) z dn. 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych (RODO).

W związku z powyższym pragniemy poinformować jak i dlaczego RESSE spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp.k. z siedzibą w Jabłonowie gromadzi, wykorzystuje i udostępnia informacje o Tobie.

## ADMINISTRATOR DANYCH

Administratorem danych, czyli podmiotem decydującym o tym, jak będą wykorzystywane Twoje dane osobowe jest RESSE spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp.k. z siedzibą w Jabłonowie, ul. Nadrzeczna 7A/107, 05-552 Jabłonowo, (zwana dalej RESSE).

Za "Dane osobowe" uważa się wszelkie informacje dotyczące zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osoby.

Poprzez wyrażenie zgody, zgadzasz się na zbieranie, używanie i dzielenie się informacjami. W przypadku zbierania i wykorzystywania danych osobowych, zachowujemy przejrzystość w zakresie podstawy i sposobu przetwarzania danych osobowych.

## BEZPIECZEŃSTWO

Wdrożyliśmy środki, aby zabezpieczyć dane osobowe przed utratą, kradzieżą, niewłaściwym użyciem i nieautoryzowanym dostępem, ujawnieniem, zmianą i zniszczeniem. Wszystkie zbierane dane chronione są z użyciem odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych oraz procedur bezpieczeństwa. Wdrażamy nasze wewnętrzne zasady, procedury i realizujemy szkolenia obejmujące ochronę danych, ich bezpieczeństwo i poufność.

## PRZETWARZANIE

Przetwarzając dane osobowe, zbieramy informacje, które przekazujesz bezpośrednio nam, korzystając z naszych usług, tj.:

- dane kontaktowe (nazwisko, imię, numer telefonu, adres e-mail)
- dane osobowe (data urodzenia, narodowość)
- informacje dotyczące dzieci klienta (imię, data urodzenia, wiek)
- numer karty kredytowej klienta (dla celów realizacji transakcji i rezerwacji)
- data przyjazdu i wyjazdu klienta
- pytania i uwagi klienta w trakcie pobytu w Sangate Hotel lub po jego zakończeniu.

Zbierane informacje o osobach poniżej 18 roku życia obejmują wyłącznie: imię, nazwisko, narodowość i datę urodzenia. Dane takie może nam przekazać wyłącznie osoba dorosła. Prosimy o dopilnowanie, aby dzieci nie przesyłały nam jakichkolwiek danych osobowych bez Państwa zgody. Jeżeli to jednak nastąpi, można skontaktować się z recepcją [rezerwacje@sangate-hotel.pl](mailto:rezerwacje@sangate-hotel.pl) aby zapewnić ich usunięcie.

## CEL I PODSTAWA PRAWNA PRZETWARZANIA TWOICH DANYCH OSOBOWYCH

**Dane osobowe mogą być zbierane w związku z:**

1. Działalnością hotelową:
  - rezerwacja pokoju

- zameldowanie i zapłata
  - posiłki i napoje w hotelowym barze lub restauracji w trakcie pobytu
  - wnioski, skargi, spory.
2. Udziałem w programach marketingowych lub imprezach:
    - zapisywanie się do programów lojalnościowych
    - uczestniczenie w badaniach dla klientów (takich jak ankieta zadowolenia klienta)
    - gry i konkursy internetowe
    - subskrypcje newsletterów, otrzymanie ofert lub promocji pocztą e-mail.
  3. Przekazywaniem informacji od stron trzecich (z biur turystycznych, biur podróży i innych).
  4. Działaniami internetowymi:
    - połączenie ze stroną internetową RESSE spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp.k. (adres IP, pliki cookie);
    - formularze internetowe (rezerwacja przez Internet, kwestionariusze, systemy logowania).

**Zbieramy dane osobowe klienta w następujących celach:**

1. Wypełnianie naszych zobowiązań wobec klientów.
2. Obsługa rezerwacji pokoi i wniosków dotyczących zakwaterowania (tworzenie i przechowywanie dokumentacji prawnej zgodnie ze standardami księgowości).
3. Obsługa pobytu klienta w hotelu:
  - monitorowanie korzystania z usług (telefon, bar itp.)
  - zarządzanie dostępem do pokoi
  - wewnętrzne zarządzanie listami klientów, którzy nie dostosowali się do zasad regulaminu pobytu w SANGATE Hotel (zachowanie agresywne i antyspołeczne, naruszenie warunków umowy z hotelem, naruszenie zasad bezpieczeństwa, kradzież, wyrządzenie szkody i wandalizm, problemy przy płatności).
4. Poprawa obsługi hotelowej, a szczególnie:
  - przetwarzanie 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 gości
  - dopasowanie ofert handlowych i wiadomości o promocjach przesyłanych klientowi
  - informowanie klienta o specjalnych ofertach i nowych usługach RESSE spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp.k.
5. Zarządzanie relacjami z klientami przed pobytem, w trakcie i po:
  - przekazywanie danych do bazy danych klientów
  - operacje segmentacji w oparciu o historię rezerwacji i preferencje klienta – w celu przesyłania klientowi dostosowanych wiadomości
  - przewidywanie przyszłych zachowań
  - tworzenie statystyk i obliczanie wyników handlowych, a także prowadzenie sprawozdawczości
  - poznawanie preferencji i zarządzanie preferencjami nowych lub powracających klientów
  - wysyłanie newsletterów, promocji oraz ofert usług hotelowych RESSE spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp.k.
  - obsługa wniosków dotyczących anulowania subskrypcji, promocji, ankiet zadowolenia
  - realizację prawa do sprzeciwu
  - korzystanie z dedykowanej obsługi telefonicznej do poszukiwań osób przebywających w Sangate Hotel w przypadku poważnych zdarzeń w danym hotelu (katastrofy naturalne, ataki terrorystyczne itp.).
6. Poprawa usług RESSE spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp.k.a w szczególności:
  - obsługa reklamacji (skarg i zażaleń)
  - oferowanie klientowi korzyści z tytułu programu lojalnościowego.

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

## **OKRES PRZECHOWYWANIA DANYCH**

Twoje dane osobowe są przechowywane wyłącznie przez czas konieczny do celów określonych w niniejszej Polityce prywatności lub na podstawie obowiązujących przepisów prawa (w tym podatkowych i rachunkowych, dochodzenia roszczeń w związku z wykonywaniem umowy, archiwizacyjnych).

## **PRZEKAZYWANIE DANYCH OSOBOWYCH STRONOM TRZECIM**

Powierzamy dane osobowe innym podmiotom tylko wówczas, gdy zezwalają nam na to przepisy prawa. W odpowiednich umowach zawieramy postanowienia dotyczące środków bezpieczeństwa w celu ochrony danych i zachowania poufności. W związku z tym Twoje dane mogą być przekazywane:

- podmiotom współpracującym z nami, które udzielają nam wsparcia przy świadczeniu usług i wykonują czynności związane z ich realizacją
- podmiotom zewnętrznym, które obsługują i zarządzają naszymi wewnętrznymi systemami IT
- organom nadzorczym, w odpowiedzi na żądanie udzielenia informacji, jeżeli ujawnienie jest zgodne lub wymagane przez obowiązujące prawo, regulację, proces prawny lub wnioski rządowe.

## **PRZYSŁUGUJĄCE PRAWA**

Zgodnie z obowiązującym prawem osoby fizyczne posiadają określone prawa dotyczące swoich danych osobowych, a administrator odpowiada za ich realizację. W sytuacji, gdy RESSE jest administratorem danych i decyduje o sposobie i celu przetwarzania danych osobowych, informujemy o Twoich prawach:

**Prawo dostępu do danych osobowych** – osoby fizyczne mają prawo dostępu do swoich danych, które jako administrator przechowujemy.

**Prawo do sprostowania danych** – jeśli Twoje dane są nieaktualne lub nieprawidłowe.

**Prawo do usunięcia danych** – jeśli Twoje dane nie będą już niezbędne do celów, dla których zostały zebrane lub cofniesz swoją zgodę na przetwarzanie danych.

**Prawo do ograniczenia przetwarzania** – jeśli zauważysz, że Twoje dane są nieprawidłowe, są przetwarzane niezgodnie z prawem, możesz żądać ograniczenia przetwarzania Twoich danych na czas pozwalający nam sprawdzić prawidłowość tych danych lub ich zgodności.

**Prawo do wniesienia sprzeciwu** – w dowolnej chwili, gdy przetwarzanie Twoich danych osobowych odbywa się na podstawie prawnie uzasadnionego interesu a sprzeciw jest uzasadniony przez szczególną sytuację, w której się znalazłeś lub Twoje dane osobowe przetwarzane są na potrzeby marketingu.

W przypadku wyrażenia chęci skorzystania z tych praw, prosimy wysłać e-mail na adres [rezerwacje@sangate-hotel.pl](mailto:rezerwacje@sangate-hotel.pl).

Masz prawo wnieść skargę w związku z przetwarzaniem przez nas Twoich danych osobowych do organu nadzorczego, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych. Więcej informacji można uzyskać na stronie [www.giodo.gov.pl](http://www.giodo.gov.pl).

## **ZMIANY W POLITYCE PRYWATNOŚCI**

Polityka Prywatności wchodzi w życie z dniem 25 maja 2018 r. i pozostanie w mocy z zastrzeżeniem wszelkich zmian w jej postanowieniach w przyszłości.

Dalsze korzystanie z Usług po opublikowaniu wszelkich modyfikacji Polityki prywatności na tej stronie będzie stanowić potwierdzenie zmiany i zgody użytkownika na przestrzeganie zmienionej Polityki prywatności.

#### **SKONTAKTUJ SIĘ Z NAMI**

W razie jakichkolwiek pytań dotyczących Polityki Prywatności i przetwarzanych danych prosimy o kontakt na adres e-mail [rezerwacje@sangate-hotel.pl](mailto:rezerwacje@sangate-hotel.pl).