

## PODSTAWOWE ZASADY PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH

### Wstęp

Goście odwiedzający nasz Hotel są największą wartością, staramy się dążyć do zapewnienia możliwie najlepszych warunków wypoczynku, ale przywiązujemy również najwyższą rolę do ochrony prywatności oraz bezpieczeństwa danych osobowych naszych klientów.

### Jakie przepisy regulują kwestie danych osobowych?

Przede wszystkim jest to unijne rozporządzenie: Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 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, w skrócie nazywane „Rozporządzeniem”), a także krajowe ustawy o ochronie danych osobowych.

### Kto jest administratorem danych osobowych?

Administratorem Danych Osobowych jest firma Roberts Port Żegluga Pasażerska Mikołajki Robert Śliwiński z siedzibą w Mikołajkach, Stare sady 4, 11-730 Mikołajki, działająca na podstawie wpisu Burmistrza Miasta Mikołajki do ewidencji działalności gospodarczej nr 1045, posiadająca NIP: 8450010445, REGON: 790007059.

### Jak mogę nawiązać kontakt w sprawie moich danych?

W sprawie danych osobowych kontakt można nawiązać mailowo na adres: [daneosobowe@hotel-port.pl](mailto:daneosobowe@hotel-port.pl)

### W jakim celu będą przetwarzane dane?

Poniżej przedstawiamy podstawowe cele przetwarzania Państwa danych osobowych związane z korzystaniem z usług naszego hotelu.

#### 1. Realizacja pobytu w hotelu

- a) obsługa rezerwacji pokoi w hotelu,
- b) tworzenie i przechowywanie dokumentacji prawnej oraz podatkowej zgodnie ze standardami księgowości,
- c) realizacja dodatkowych usług w hotelu: bar, SPA,
- d) monitoring wizyjny obiektu dla celów porządku i bezpieczeństwa.

#### 2. Badanie poziomu satysfakcji z pobytu w hotelu

- a) badanie poziomu Państwa satysfakcji z pobytu w naszym hotelu jest dla nas niezwykle ważne, jako że umożliwia nam stałą poprawę świadczonych usług, w oparciu o wiarygodne informacje naszych gości. Wypełnianie ankiety jest całkowicie dobrowolne. Formularz ankiety jest w pokoju i po wypełnieniu goście wrzucają do skrzynki znajdującej się w recepcji, przekazują bezpośrednio pracownikom recepcji lub pozostawiają w pokoju.
- b) w ramach ankiety korzystamy z Państwa danych osobowych w postaci: imienia, nazwiska, wieku, numeru telefonu i adres e-mail. Wypełniona ankieta stanowi przedmiot naszej analizy oraz służy nam w uzasadnionych przypadkach, do nawiązania z Państwem kontaktu w celu odniesienia się do zgłoszonych uwag i sugestii.

#### 3. Zarządzanie relacjami z gościem przed, w trakcie i po zakończeniu pobytu poprzez:

- a) stworzenie profilu klienta w parciu o historię jego rezerwacji oraz preferencje w celu przesyłania klientowi odpowiednio dostosowanych wiadomości;

- b) analizy zebranych danych osobowych w celu efektywnego przewidywania przyszłych oczekiwań gościa;
- c) tworzenie statystyk i obliczanie wyników handlowych, a także prowadzenie sprawozdawczości
- d) zapewnienie danych kontekstowych wykorzystywanych przez wykorzystywanych przez narzędzie proponowania ofert gdy klient odwiedza witrynę Hotelu lub go rezerwuje
- e) wysyłanie newsletterów, promocji oraz ofert usług turystycznych i hotelowych, a także telefoniczny kontakt z klientem
- f) obsługa wniosków dotyczących anulowania promocji, ofert turystycznych i ankiet zadowolenia
- g) rozpatrzenie prawa do sprzeciwu odnośnie przetwarzania danych osobowych w celach marketingowych

**4. Pozostałe działania internetowe:**

- a) formularze internetowe (rezerwacja przez Internet, kwestionariusze, strony w portalach internetowych).

**5. Zapewnienie zgodności z przepisami prawa, np. w zakresie rozliczania usługi oraz przechowywania dokumentów księgowych i podatkowych.**

**6. W ramach zagwarantowania Państwu najlepszej obsługi, możemy udostępnić Państwa dane osobowe upoważnionym pracownikom hotelu:**

- a) personel hotelu
- b) personel zajmujący się rezerwacjami i korzystający z narzędzi do rezerwacji w hotelu
- c) pracownik działu informatycznego
- d) dział sprzedaży i dział marketingu
- e) dział prawny
- f) inna osoba działająca na podstawie stosownego upoważnienia

**7. W celu zapewnienia poprawnej realizacji usług oraz poprawy pobytu w naszym hotelu, państwa dane osobowe mogą być udostępnione na rzecz podmiotów trzecich, takich jak:**

- a) zewnętrzni dostawcy usług: banki, wystawcy kart kredytowych, prawnicy zewnętrzni, dyspozytorzy, drukarze
- b) zaufani partnerzy handlowi
- c) portale społecznościowe
- d) władze lokalne: możemy być zobowiązani do przekazania Państwa danych władzom lokalnym, jeżeli będzie to wymagane przepisami prawa

**8. Hotel nie zamierza przekazywać danych osobowych poza obszar EOG.**

**Bezpieczeństwo danych osobowych**

Na podstawie obowiązujących przepisów prawnych, podejmujemy właściwe działania techniczne i organizacyjne w celu ochrony Państwa danych osobowych przed potajemnym lub przypadkowym zniszczeniem, przypadkową zmianą lub utratą, a także przed nieupoważnionym dostępem lub ujawnieniem Państwa danych. W tym celu zostały wdrożone odpowiednie środki organizacyjne jak: kopie zapasowe danych, system szkoleń pracowników upoważnionych do przetwarzania danych, system identyfikatorów i haseł dostępu do danych, środki ochrony fizycznej danych (zamykane szafy, polityka czystego biurka i monitora)

## **Przechowywanie danych osobowych**

Przechowujemy dane osobowe gości wyłącznie przez okres niezbędny do prawidłowego wypełnienia celów określonych w niniejszej Polityce lub w obowiązujących przepisach prawa.

## **Dostęp, uzupełnienie, sprostowanie lub usunięcie danych**

1. Mają Państwo prawo do uzyskania dostępu do przetwarzania danych osobowych, wraz z prawem do ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, wniesienia sprzeciwu oraz przeniesienia danych, a także prawem do wniesienia skargi do organu nadzorczego. Posiadają Państwo uprawnienie do wniesienia w każdej chwili sprzeciwu wobec udostępnienia danych osobowych na rzecz hotelu, przesyłania informacji marketingowych o produktach i usługach oraz do przetwarzania oceny satysfakcji z Państwa pobytu w naszym hotelu. W celu wykonania tych praw prosimy o kontakt pod adresem: [daneosobowe@hotel-port.pl](mailto:daneosobowe@hotel-port.pl)
2. Na wszelkie otrzymane od Państwa wnioski odpowiemy najszybciej jak będzie to tylko możliwe oraz zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

## **Aktualizacja**

W zależności od potrzeb niniejsza Polityka może być modyfikowana. W związku z tym zachęcamy Państwa do regularnego sprawdzania jej treści, szczególnie podczas dokonywania rezerwacji w naszym hotelu.

## **Kontakt**

W przypadku jakichkolwiek dodatkowych pytań w zakresie przetwarzania Państwa danych prosimy o kontakt pod adresem: [daneosobowe@hotel-port.pl](mailto:daneosobowe@hotel-port.pl)