

## POLITYKA PRYWATNOŚCI

### PAŁACU MARGOT

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.

Administratorem Pani/Pana danych osobowych są:

Pałac Margot Małgorzata Strychar, 58-540 Karpacz ul Wielkopolska 4

- I. Właścicielem Pałacu Margot i jednocześnie Administratorem Danych Osobowych jest - Małgorzata Strychar prowadzący działalność gospodarczą pod nazwą "Perła Karkonoszy" Pałac Margot Małgorzata Strychar z siedzibą w Karpaczu ul. Wielkopolska 4, 58-540 Karpacz NIP: 695-104-54-59.
- 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.
- IV. Podanie przez Klienta danych osobowych oraz wyrażenie zgody na ich przetwarzanie jest dobrowolne, aczkolwiek konieczne w celu wykonania rezerwacji pobytu i usługi hotelowej.
- V. Dane zbieramy podczas :

- procesu rezerwacji przez stronę internetową
- procesu rezerwacji wykonywanej osobiście w Pałacu, drogą telefoniczną lub mailową, a także w trakcie meldowania gościa w Pałacu;

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

Zbieramy następujące dane :

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

1. Przy zakładaniu konta na stronie Pałacu, 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 Pałacu 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 Pałacu Margot);
- g) 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 i opłata klimatyczna).

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

- Obsługi rezerwacji pokoi i wniosków dotyczących zakwaterowania:
  - tworzenie i przechowywanie dokumentacji prawnej zgodnie ze standardami księgowości.
- Obsługi pobytu Klienta w Pałacu:
  - monitorowanie korzystania z usług (restauracja, bar, usługi SPA itp.)
  - zarządzanie dostępem do pokoi,
  - wewnętrzne zarządzanie listami Klientów, którzy zachowali się niewłaściwie podczas pobytu w Pałacu (zachowanie agresywne i antyspołeczne, naruszenie warunków umowy z Pałacem, naruszenie zasad bezpieczeństwa, kradzież, wyrządzenie szkody i wandalizm, problemy przy płatności).
- Poprawy obsługi Pałacowej, 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 Pałacu.

- 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 Pałacu lub rezerwuje pobyt,
  - 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.
- Poprawa usług Pałacu, a w szczególności:
  - obsługi skarg i zażaleń,
  - oferowanie Klientowi korzyści z tytułu programu lojalnościowego.
- Zapewnienie bezpieczeństwa i usprawnienie korzystania ze stron internetowych Pałacu w tym:
  - poprawy nawigacji,
  - wdrażanie środków zabezpieczających i zapobiegających oszustwom.
- Zapewnienie zgodności z przepisami prawnymi (np. w zakresie przechowywania dokumentów księgowych).

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

IX. Pałac Margot 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 Pałacu Margot przysługuje prawo dostępu do treści danych, ich poprawiania, prawo do przenoszenia danych, oraz prawo otrzymania kopii danych osobowych przetwarzanych przez Pałac. 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 Pałacu, lub za pomocą skrzynki mailowej ADO1Margot@tutanota.com lub PADO1Margot@tutanota.com

#### XVI. Linki do stron osób trzecich

Linki / przekierowania do stron internetowych innych podmiotów jeśli zostały zamieszczone w treści serwisu to wyłącznie dla wygody jego użytkowników. Pałac Margot nie ponosi odpowiedzialności za informacje podane przez właścicieli innych witryn, jak również za politykę ochrony prywatności innych podmiotów.

#### XVII. Newsletter

Subskrypcja newsletter wymaga podania adresu e-mail, na który będzie dostarczana elektroniczna prenumerata. Zastrzegamy sobie prawo do wysyłania prenumeratorom newsletter treści o charakterze zarówno komercyjnym jak i niekomercyjnym.

Prenumerata może zostać w każdej chwili przerwana przez kliknięcie na odpowiedni link zamieszczony w przesłanym newsletterze.

#### XVIII. Polityka Cookies

Strona używa ciasteczek (cookies). Wyrażam zgodę na wykorzystywanie cookies, zgodnie z ustawieniami przeglądarki.

Strona internetowa [www.palacmargot.pl](http://www.palacmargot.pl) używa plików „cookies” w celu lepszego dostosowania się do potrzeb naszych użytkowników.

Brak zmiany ustawienia przeglądarki internetowej oznacza akceptację dla stosowanych na stronie [www.palacmargot.pl](http://www.palacmargot.pl) plików „cookies”.

Czym są pliki „cookies”?

Pliki „cookies” są to małe pliki tekstowe zapisywane na urządzeniu końcowym użytkownika, służące do identyfikacji przeglądarki użytkownika w trakcie korzystania z serwisu internetowego. Za pomocą „cookies” dostarczane są administratorowi informacje statystyczne o ruchu użytkowników, aktywności użytkownika, sposobie wykorzystania strony. Pozwalają one na dostosowanie treści do preferencji użytkownika.

Dla Państwa wygody strona [www.palacmargot.pl](http://www.palacmargot.pl) używa plików "cookies" i podobnych technologii m.in. po to, by dostosować się do potrzeb użytkowników w celach reklamowych i statystycznych.

Po co korzystamy z plików „cookies”?

- dostosowujemy zawartość stron internetowych do preferencji użytkownika,
- tworzymy statystyki, które pomagają zrozumieć, w jaki sposób użytkownicy strony z niego korzystają, co umożliwia ulepszenie jego struktury i zawartości,
- utrzymujemy sesję użytkownika strony (po zalogowaniu), dzięki której nie musi on na każdej podstronie ponownie wpisywać loginu i hasła,

- pliki „cookies” wykorzystujemy do odczytywania i analizowania statystyki między innymi z Google AdWords, Analytics,
- w sondach/ankietach blokujemy możliwość wielokrotnego oddania głosu.

Poziom ochrony przed "cookies" ustawia się w każdej przeglądarce.

Poziom ochrony "cookies" można ustawić w swojej przeglądarce internetowych – aż do całkowitego blokowania plików "cookies". Zwiększa to poziom bezpieczeństwa i ochrony danych, ale może także uniemożliwić niektóre funkcje strony.

Więcej informacji na temat plików cookies dostępnych jest tutaj lub w sekcji „Pomoc” w menu przeglądarki internetowej.

Jeżeli nie wyrażają Państwo zgody na wykorzystywanie plików „cookies” w wyżej opisany sposób, prosimy o ich wyłączenie w ustawieniach przeglądarki internetowej lub nie korzystanie z serwisu internetowego

#### XIX. Zmiany w polityce prywatności Pałacu Margot

Pałac Margot rezerwuje prawo do zmieniania, modyfikowania lub poprawiania niniejszej polityki w dowolnym momencie.

Ostatni aktualizacja: 24.05.2018 rok