

POLITYKA PRYWATNOŚCI RODO I ZASADY DZIAŁANIA SERWISU

I.

Właścicielem Pensjonatu Adular w Karpaczu i administratorem danych osobowych jest:
Firma Handlowa Barbara Napierała, ul. Nowotyńska 33, 64-310 Lwówek, NIP: 788-000-19-51.

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.

Zbierane są jedynie dane osobowe 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 zbierane są podczas:

- procesu rezerwacji przez stronę internetową
- procesu rezerwacji wykonywanej osobiście w obiekcie, drogą telefoniczną lub mailową, a także w trakcie meldowania gościa w Pensjonacie Adular.

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

VI.

Podczas rezerwacji przez stronę internetową zbierane są następujące dane:

- Imię i Nazwisko;
- Adres (ulica, numer domu/mieszkania, kod pocztowy i miasto, kraj zamieszkania);
- Numer telefonu;
- Adres e-mail.

2. Podczas rezerwacji dokonywanych osobiście, drogą telefoniczną lub mailową a także meldowania Klienta w obiekcie 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. 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 obiektu pobierane są automatycznie dodatkowe informacje (adres IP przypisany do komputera z którego nastąpiło wejście na stronę obiektu, zewnętrzny adres IP dostawcy Internetu, nazwa domeny, rodzaj przeglądarki, czas dostępu, rodzaj systemu operacyjnego).

VII.

Zebrane dane wykorzystywane są do następujących celów:

1. Wypełniania 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 Pensjonacie Adular:

- monitorowanie korzystania z usług,
- zarządzanie dostępem do pokoi,
- wewnętrzne zarządzanie listami Klientów, którzy zachowali się niewłaściwie podczas pobytu w obiekcie (zachowanie agresywne i antyspołeczne, naruszenie warunków umowy z obiektem, naruszenie zasad bezpieczeństwa, kradzież, wyrządzenie szkody i wandalizm, problemy przy płatności).

4. Poprawy obsługi hotelowej, a szczególnie:

- przetwarzania danych osobowych Klienta w ramach programu marketingowego – w celu prowadzenia działań marketingowych, promocji marek i lepszego poznania wymagań i życzeń Klienta,
- lepszego dostosowania produktów i usług do wymagań Klientów,
- dopasowanie ofert handlowych i wiadomości o promocjach przesyłanych Klientowi,
- informowanie Klienta o specjalnych ofertach i nowych usługach.

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 Pensjonatu Adular lub dokonuje rezerwacji,
- 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,
- branie pod uwagę prawa do sprzeciwu.

6. Poprawa usług pensjonatu, a w szczególności:

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

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

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

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

VIII.

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

IX.

Administrator danych osobowych podejmuje właściwe środki techniczne i organizacyjne, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawnymi, w celu zapewnienia maksymalnej ochrony danych osobowych Klientów.

X.

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

XI.

Klientom Pensjonatu Adular przysługuje prawo dostępu do treści danych, ich poprawiania, prawo do przenoszenia danych, oraz prawo otrzymania kopii danych osobowych przetwarzanych przez pensjonat. 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 obiektu, lub za pomocą skrzynki mailowej biuro@adular-karpacz.pl

XVI.

Polityka Cookies:

1. Serwis korzysta z plików cookies.

2. Pliki cookies (tzw. „ciasteczka”) stanowią dane informatyczne, w szczególności pliki tekstowe, które przechowywane są w urządzeniu końcowym Użytkownika Serwisu i przeznaczone są do korzystania ze stron internetowych Serwisu. Cookies zazwyczaj zawierają nazwę strony internetowej, z której pochodzą, czas przechowywania ich na urządzeniu końcowym oraz unikalny numer.

3. Podmiotem zamieszczającym na urządzeniu końcowym Użytkownika Serwisu pliki cookies oraz uzyskującym do nich dostęp jest operator Serwisu.

4. Pliki cookies wykorzystywane są w następujących celach:

- tworzenia statystyk, które pomagają zrozumieć, w jaki sposób Użytkownicy Serwisu korzystają ze stron internetowych, co umożliwia ulepszanie ich struktury i zawartości;
- utrzymanie sesji Użytkownika Serwisu (po zalogowaniu), dzięki której Użytkownik nie musi na każdej podstronie Serwisu ponownie wpisywać loginu i hasła;
- określania profilu użytkownika w celu wyświetlania mu dopasowanych materiałów w sieciach reklamowych, w szczególności sieci Google.

5. W ramach Serwisu stosowane są dwa zasadnicze rodzaje plików cookies: „sesyjne” (session cookies) oraz „stałe” (persistent cookies). Cookies „sesyjne” są plikami tymczasowymi, które przechowywane są w urządzeniu końcowym Użytkownika do czasu wylogowania, opuszczenia strony internetowej lub wyłączenia oprogramowania (przeglądarki internetowej). „Stałe” pliki cookies przechowywane są w urządzeniu końcowym Użytkownika przez czas określony w parametrach plików cookies lub do czasu ich usunięcia przez Użytkownika.

6. Oprogramowanie do przeglądania stron internetowych (przeglądarka internetowa) zazwyczaj domyślnie dopuszcza przechowywanie plików cookies w urządzeniu końcowym Użytkownika. Użytkownicy Serwisu mogą dokonać zmiany ustawień w tym zakresie. Przeglądarka internetowa umożliwia usunięcie plików cookies. Możliwe jest także automatyczne blokowanie plików cookies. Szczegółowe informacje na ten temat zawiera pomoc lub dokumentacja przeglądarki internetowej.

7. Ograniczenia stosowania plików cookies mogą wpłynąć na niektóre funkcjonalności dostępne na stronach internetowych Serwisu.

8. Pliki cookies zamieszczane w urządzeniu końcowym Użytkownika Serwisu i wykorzystywane mogą być również przez współpracujących z operatorem Serwisu reklamodawców oraz partnerów.

9. Zalecamy przeczytanie polityki ochrony prywatności tych firm, aby poznać zasady korzystania z plików cookies wykorzystywane w statystykach: Polityka ochrony prywatności Google Analytics.

10. Pliki cookies mogą być wykorzystane przez sieci reklamowe, w szczególności sieć Google, do wyświetlenia reklam dopasowanych do sposobu, w jaki użytkownik korzysta z Serwisu. W tym celu mogą zachować informację o ścieżce nawigacji użytkownika lub czasie pozostawania na danej stronie.

11. W zakresie informacji o preferencjach użytkownika gromadzonych przez sieć reklamową Google użytkownik może przeglądać i edytować informacje wynikające z plików cookies przy pomocy narzędzia: <https://www.google.com/ads/preferences/>

12. Jeśli użytkownik nie chce otrzymywać plików cookies, może zmienić ustawienia przeglądarki. Uwaga: wyłączenie obsługi plików cookies niezbędnych dla procesów uwierzytelniania, bezpieczeństwa, utrzymania preferencji użytkownika może utrudnić, a w skrajnych przypadkach może uniemożliwić korzystanie ze stron www.

XVII.

Właściciel obiektu rezerwuje prawo do zmieniania, modyfikowania lub poprawiania niniejszej polityki w dowolnym momencie.