

POLITYKA PRYWATNOŚCI

1. Wstęp

Poprzez niniejszy dokument chcemy przekazać jasne i przejrzyste informacje o tym, które z Państwa danych osobowych gromadzimy i przetwarzamy, gdy odwiedzana jest nasza strona internetowa, gdy dokonywana jest rezerwacja noclegów w naszych obiektach, a także podczas pobytu i korzystania z usług w naszych obiektach lub w przypadkach komunikacji z nami z innych powodów.

Polityka prywatności zawiera informacje o rodzajach danych osobowych, które gromadzimy, o celach, w jakich je wykorzystujemy, o podstawach prawnych, w oparciu o które tego dokonujemy, o warunkach, na jakich je przechowujemy, o tym, komu je udostępniamy oraz o sposobie, w jaki można korzystać ze swoich praw związanych z przetwarzaniem.

2. O nas – kontakt

Administrator przetwarzanych danych:
Sunce hoteli d.d. za turizam i ugostiteljstvo,
Radnička cesta 43, Zagreb,
Numer identyfikacyjny OIB: 06916431329

Inspektor ochrony danych:
dpo@bluesunhotels.com

3. Rodzaje gromadzonych przez nas danych

Dane, które gromadzimy i przetwarzamy, zależą od Państwa relacji z nami i powodów naszej komunikacji.

Kategorie gromadzonych przez nas danych osobowych, wraz z przykładami dla każdej kategorii:

- Dane identyfikacyjne
 - Imię i nazwisko, data urodzenia, płeć, numer identyfikacji podatkowej/osobistej, numer dokumentu identyfikacyjnego
- Dane kontaktowe
 - Adres, e-mail, numer telefonu
- Dane finansowe
 - Dane dotyczące płatności i numeru konta, rodzaju i numeru karty kredytowej/debetowej.
- Dane dotyczące pobytu i korzystanych usług
 - Okres pobytu, numer pokoju, data i rodzaj usługi, z której korzystano (pobyt, konsumpcja jedzenia i napojów, usługi spa i wellness, ceny)
- Nagrania z monitoringu
- Techniczne dane urządzenia
 - adres IP, dane logowania, dane o lokalizacji, strefa czasowa, typ i wersja przeglądarki, system operacyjny i inne dane dotyczące urządzenia wykorzystywanego do dostępu do naszej witryny internetowej
- Dane użytkownika
 - informacje o tym, jak i w jaki sposób użytkownik korzysta z naszej strony internetowej, produktów i usług. Dane dostępne w trakcie sprawdzania dostępności obiektów.
- Dane marketingowe
 - Dane o preferencjach dotyczących kontaktu

- Dane dot. komunikacji telefonicznej
 - Numer osoby dzwoniącej, nagranie rozmowy, czas trwania rozmowy
- Dane dot. preferencji
 - Dane o oczekiwanym pokoju, rodzaju pościeli i inne podobne życzenia.

Specjalne kategorie danych osobowych

- Specjalne kategorie danych osobowych to dane dotyczące rasy, pochodzenia etnicznego, przekonań religijnych lub filozoficznych, orientacji seksualnej, poglądów politycznych, przynależności do związków zawodowych, dane dotyczące Państwa zdrowia, dane genetyczne i biometryczne.
- Z zasady nie gromadzimy tego typu danych, za wyjątkiem następujących, wyjątkowych przypadków:
 - Gromadzimy i przetwarzamy Państwa dane dot. zdrowia, a związane z alergiami, jeśli nas o tym nas uprzedzono i wyłącznie za Państwa wyraźną zgodą;
 - W ramach świadczenia usług spa i wellness gromadzimy dane dotyczące stanu zdrowia, zgodnie z Państwa wyraźną zgodą;
 - Jeśli Państwo opublikowali publicznie niektóre z powyższych danych.

4. Cele gromadzenia danych i podstawy prawne

Rezerwacja noclegów i pobytu w obiektach

Cel przetwarzania	Rodzaj danych	Podstawa prawna
Rezerwacja zakwaterowania, komunikacja przed przyjazdem gościa Rezerwacja daty pobytu, wybór obiektu i typu pokoju, wybór warunków płatności. Wysyłka potwierdzenia rezerwacji Zarządzanie rezerwacjami Przygotowanie dokumentacji zgodnie z przepisami księgowości Komunikacja przed przyjazdem gościa	Dane identyfikacyjne Dane kontaktowe Dane finansowe Dane dot. preferencji Dane dot. Komunikacji telefonicznej (jeśli to kanał rezerwacji/komunikacji)	Działanie zgodnie z obowiązkiem prawnym Zawarcie i realizacja umowy Uzasadniony interes (prowadzenie działalności i zarządzanie produktami i usługami)
Zameldowanie (check-in) / Wymeldowanie (check-out) i związane z tym czynności Zameldowanie i wymeldowanie gościa, przydzielenie pokoju. Wprowadzenie gości do systemów wewnętrznych, łączenie z	Dane identyfikacyjne Dane kontaktowe	Działanie zgodnie z obowiązkiem prawnym. Realizacja umowy.

<p>wyszukiwanymi ofertami i usługami, wprowadzenie danych do systemu e-Visitor.</p> <p>Wprowadzanie danych o preferencjach i prośbach gościa oraz możliwościach dalszej komunikacji.</p> <p>Korzystanie z parkingu, przechowanie bagażu, wydanie hotelowego pokrowca.</p>	<p>Dane finansowe</p> <p>Dane dot. preferencji</p> <p>Dane dotyczące pobytu i korzystanych usług</p> <p>Dane marketingowe</p> <p>Tablica rejestracyjna samochodu</p>	<p>Uzasadniony interes (prowadzenie ewidencji gości, komunikacja i zarządzanie działalnością).</p> <p>Wyraźna zgoda (dane dot. zdrowia i alergii).</p>
<p>Rezerwacja i korzystanie z usług podczas pobytu</p> <p>Przykładem dodatkowych usług jest korzystanie z restauracji, barów, spa i wellness</p> <p>Rezerwacja i organizacja wycieczek i transferów</p> <p>Rezerwacja i korzystanie z programów fitness</p>	<p>Dane identyfikacyjne</p> <p>Dane kontaktowe</p> <p>Dane finansowe</p> <p>Dane dot. preferencji</p> <p>Dane dotyczące pobytu i korzystanych usług</p>	<p>Realizacja umowy.</p> <p>Uzasadniony interes (prowadzenie ewidencji gości, komunikacja i zarządzanie działalnością).</p> <p>Wyraźna zgoda (dane dot. zdrowia).</p>
<p>Skargi goście</p> <p>Prowadzenie ewidencji dot. skarg gości</p>	<p>Dane identyfikacyjne</p> <p>Dane dotyczące pobytu i korzystanych usług</p> <p>Dane techniczne (adres IP) Dane dot. skargi</p>	<p>Uzasadniony interes (prowadzenie działalności, poprawa usług)</p>
<p>Wnioski o odszkodowania</p> <p>Ewidencja wniosków gości o odszkodowanie</p>	<p>Dane identyfikacyjne</p> <p>Dane dotyczące pobytu i korzystanych usług</p> <p>Dane dot. wniosku o odszkodowanie</p>	<p>Obowiązek prawny</p> <p>Uzasadniony interes (prowadzenie działalności, poprawa usług)</p>
<p>Monitoring</p> <p>Korzystanie z systemu monitoringu video w celu ochrony osób i mienia hotelu</p>	<p>Nagranie z monitoringu</p>	<p>Uzasadniony interes (ochrona osób i mienia hotelu)</p>

<p>Umożliwianie korzystania z sieci Wi-Fi</p> <p>Łączenie się gościa z internetem za pośrednictwem hotelowej sieci wi-fi</p>	<p>Dane techniczne, Dane użytkownika</p>	<p>Realizacja umowy.</p> <p>Uzasadniony interes (utrzymywanie bezpieczeństwa systemu IT).</p>
---	--	---

Marketing, ogłaszanie i korzystanie ze strony internetowej

<p>Bezpośredni e-mail marketing</p> <p>Wysyłanie e-maili do gościa, który przebywał w hotelu z powiadomieniami i ofertami dotyczącymi usług z nimi związanych</p> <p>Wysyłanie e-maili do osób, które zapisały się na newsletter z materiałami promocyjnymi i ofertami specjalnymi</p>	<p>Dane identyfikacyjne (ime)</p> <p>Dane kontaktowe (adres e-mail)</p> <p>Zainteresowania</p>	<p>Uzasadniony interes (komunikacja z gościem, strategia marketingowa)</p> <p>Zgoda</p>
<p>Ankiety dot. zadowolenia</p> <p>Wysłanie wiadomości e-mail do gościa z prośbą o wypełnienie ankiety dot. zadowolenia</p>	<p>Dane kontaktowe (adres e-mail)</p>	<p>Uzasadniony interes (prowadzenie działalności, ulepszanie usług)</p>
<p>Analityczny monitoring serwisu</p> <p>Monitorowanie zachowań osób odwiedzających stronę internetową w celu poprawy funkcjonalności serwisu, identyfikacji zainteresowań oraz optymalizacji serwisu.</p>	<p>Dane techniczne</p> <p>Dane użytkownika</p>	<p>Uzasadniony interes (rozwój działalności, strategia marketingowe, strategiczne planowanie).</p> <p>Zgoda</p>
<p>Portale społecznościowe</p> <p>Komunikacja poprzez profile w sieciach społecznościowych.</p>	<p>Dane identyfikacyjne, Dane kontaktowe</p>	<p>Zawarcie i realizacja umowy.</p> <p>Uzasadniony interes (komunikacja z gośćmi, zarządzanie oczekiwaniami gości, strategia marketingowa).</p>

Reklama	Dane identyfikacyjne, Dane kontaktowe, Dane użytkowania, Dane marketingowe, Dane techniczne, Dane dot. preferencji	Zgoda (re-targeting). Uzasadniony interes (monitorowanie skuteczności reklam, planowanie biznesowe, tworzenie kampanii marketingowych i strategii biznesowych).
Przygotowywanie i wysyłanie ogłoszeń, monitorowanie skuteczności wysyłanych ogłoszeń.		

- Bluesun rewards: Szczegółowe informacje na temat gromadzenia i przetwarzania danych w ramach naszego programu lojalnościowego można znaleźć w [Polityce Prywatności Bluesun Rewards](#).
- Cookies: Więcej informacji na temat plików cookies, których używamy na stronie internetowej, komu udostępniamy zebrane w ten sposób dane i jak długo je przechowujemy – dostępne w [Informacji o plikach cookies](#)

5. Terminy przechowywania danych

Państwa dane przechowujemy tylko tak długo, jak jest to konieczne do celów, dla których dane osobowe są przetwarzane.

- Podstawowe dane o pobycie gości przechowujemy przez okres do pięciu lat od zakończenia pobytu, zgodnie z ustawowym terminem przedawnienia, a dane w systemie e-Visitor muszą być przechowywane przez okres 10 lat.
- Usuwamy i niszczymy dane związane z usługami, z których korzystano podczas pobytu, do których przechowywania nie jesteśmy prawnie zobowiązani (np. dane dotyczące przechowywania bagażu, korzystania z parkingu, pakietów posiłków itp.) po zakończeniu pobytu gościa
- Dane, które zapisujemy w systemach zarządzania relacjami z gośćmi, aby móc przedstawiać Państwu rekomendacje i spersonalizowane oferty, przechowujemy maksymalnie przez 24 miesiące od Państwa ostatniego zapytania, rezerwacji lub komunikacji
- Dane związane z przepisami księgowymi przechowujemy przez 11 lat. Obejmuje to dane kont, które mogą również zawierać Państwa dane osobowe.
- Dane związane z nagraniami monitoringu przechowujemy maksymalnie przez 60 dni.
- Dane, które gromadzimy na podstawie zgody (np. newsletter e-mailowy) przechowujemy do czasu wycofania zgody.
- Okresy przechowywania związane z członkostwem w programie lojalnościowym Bluesun Rewards wyjaśniono bardziej szczegółowo w Polityce prywatności programu.

6. Podmioty i podmioty przetwarzające

Nigdy nie sprzedajemy ani nie udostępniamy Państwa danych osobowych stronom trzecim w celu reklamy ich usług.

W niektórych poniższych przypadkach istnieje obowiązek prawny lub potrzeba biznesowa udostępnienia Państwa danych stronom trzecim lub zapewnienia im dostępu do danych w naszych systemach:

- W przypadkach, gdy udostępnienie Państwa danych osobowych jest niezbędne w celu realizacji umowy, której są Państwo stroną;
- W przypadkach, gdy została wyrażona zgoda na udostępnienie swoich danych osobowych podmiotowi trzeciemu (np. w przypadku stosowania plików cookies);
- Organom sądowym, podatkowym, audytowym i innym właściwym organom, gdy mamy podstawy przypuszczać, że jesteśmy zobowiązani udostępnić takie dane na podstawie zapisów prawa i innych przepisów (np. na podstawie wniosku organu podatkowego lub w związku z oczekiwanym sporem prawnym);
- Z dostawcami usług płatniczych, z którymi zawarliśmy umowy na przetwarzanie danych osobowych;
- Z dostawcami usług IT, z których systemów korzystamy w naszej działalności i z którymi zawarliśmy odpowiednie umowy powierzenia przetwarzania danych (np. system rezerwacji, baza danych gości, system CRM, system Mail);
- Z systemem e-Visitor, zgodnie z regulaminem świadczenia usług hotelarskich oraz sposobu prowadzenia wykazu i rejestracji turystów;

7. Prawa właścicieli danych i korzystanie z nich

Właściciele danych osobowych mają możliwość korzystania z poniższych praw:

- Dostęp do danych osobowych
- Korekta błędnych danych
- Transfer danych
- Usunięcie danych osobowych
- Ograniczenie przetwarzania
- Sprzeciw wobec przetwarzania danych osobowych

Skorzystania z poniższych praw można domagać się:

- wysyłając e-mail do naszego inspektora ochrony danych: dpo@bluesunhotels.com
- wysyłając wniosek na adres pocztowy: Sunce hoteli d.d. za turizam i ugostiteljstvo, Radnička cesta 43, 10000 Zagreb,

Na wszystkie wnioski odpowiadamy w ustawowym terminie trzydziestu dni.

Zażalenie dot. określonego przetwarzania można zgłosić do organu nadzorczego ochrony danych osobowych: Agencija za zaštitu osobnih podataka (AZOP), na adres: Selska cesta 136, 10 000 Zagreb; adres e-mail: azop@azop.hr