

POLITYKA PRYWATNOŚCI NA STRONIE

WWW.donimirski.com

Celem opracowania niniejszej polityki jest poinformowanie o zasadach ochrony prywatności podczas wykorzystywania informacji, jakie otrzymujemy bezpośrednio lub pośrednio od naszych Gości, w tym również informacji pozyskiwanych za pośrednictwem naszych stron internetowych.

- I. Właścicielem hotelu i jednocześnie Administratorem Danych Osobowych jest prowadzący działalność gospodarczą pod nazwą Donimirski Pałac Pugetów Business Center ul Starowiślna 13, z siedzibą w Krakowie 31-038
- 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 Gości 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 hotelu, drogą telefoniczną lub mailową, a także w trakcie meldowania gościa w hotelu

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

VI. Zbieramy następujące dane :

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

1. Przy zakładaniu konta na stronie hotelu, Gość 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 Gości 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 Gościa w hotelu 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 Gościa (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 hotelu pobierane są automatycznie dodatkowe informacje (adres IP przypisany do komputera z którego nastąpiło wejście na stronę hotelu, 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 Gości.
2. Obsługi rezerwacji pokoi i wniosków dotyczących zakwaterowania:
 - o tworzenie i przechowywanie dokumentacji prawnej zgodnie ze standardami księgowości.
3. Obsługi pobytu Gości w hotelu:
 - o monitorowanie korzystania z usług (telefon, bar, płatna telewizja itp.)
 - o zarządzanie dostępem do pokoi,
 - o wewnętrzne zarządzanie listami Gości, którzy zachowali się niewłaściwie podczas pobytu w hotelu (zachowanie agresywne i antyspołeczne, naruszenie warunków umowy z hotelem, naruszenie zasad bezpieczeństwa, kradzież, wyrządzenie szkody i wandalizm, problemy przy płatności).
4. Poprawy obsługi hotelowej, a szczególnie:
 - o przetwarzania danych osobowych Gości w ramach naszego programu marketingowego – w celu prowadzenia działań marketingowych, promocji marek i lepszego poznania wymagań i życzeń Gości,
 - o lepsze dostosowanie naszych produktów i usług do wymagań Gości,
 - o dopasowanie ofert handlowych i wiadomości o promocjach przesyłanych Gościom,
 - o informowanie Gościa o specjalnych ofertach i nowych usługach hotelu.
5. Zarządzanie relacjami z Gośćmi przed pobytem, w trakcie i po:
 - o obsługa programu lojalnościowego,
 - o operacje segmentacji w oparciu o historię rezerwacji i preferencje Gości – w celu przesyłania Gościom dostosowanych wiadomości,
 - o tworzenie statystyk i obliczanie wyników handlowych, a także prowadzenie sprawozdawczości,
 - o zapewnienie danych kontekstowych wykorzystywanych przez narzędzie proponowania ofert, gdy Gość odwiedza internetową stronę hotelu lub rezerwuje hotel,

- wysyłanie newsletterów, promocji oraz ofert usług turystycznych i hotelowych, a także telefoniczny kontakt z Gościem,
 - obsługa wniosków dotyczących anulowania subskrypcji, promocji, ofert turystycznych i ankiet zadowolenia,
 - branie pod uwagę prawa do sprzeciwu.
 -
6. Poprawa usług hotelu, a w szczególności:
- obsługi skarg i zażaleń,
 - oferowanie Gościom korzyści z tytułu programu lojalnościowego.
7. Zapewnienie bezpieczeństwa i usprawnienie korzystania ze stron internetowych hotelu w tym:
- poprawy nawigacji,
 - wdrażanie środków zabezpieczających i zapobiegających oszustwom.
8. Zapewnienie zgodności z przepisami prawnymi (np. w zakresie przechowywania dokumentów księgowych).
- VIII. Dostęp do danych osobowych Gości mają bezpośredni dostęp jedynie uprawnieni pracownicy hotelu, oraz Podmioty przetwarzające z którymi zawarto odrębne umowy (podwykonawcy świadczący usługi dla hotelu). Dane mogą zostać również udostępnione podmiotom upoważnionym na podstawie obowiązujących przepisów prawa.
- IX. Donimirski Pałac Pugetów Business Center podejmuje właściwe środki techniczne i organizacyjne, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawnymi, w celu zapewnienia maksymalnej ochrony danych osobowych naszych Gości.
- X. Kiedy Gość przekazuje nam dane karty kredytowej podczas rezerwacji, przekierowywany jest na stronę akceptanta kart płatniczych który zapewnia bezpieczeństwo przeprowadzanej transakcji.
- XI. Gościom hoteli zarządzanym przez Donimirski Pałac Pugetów Business Center przysługuje prawo dostępu do treści danych, ich poprawiania, prawo do przenoszenia danych, oraz prawo otrzymania kopii danych osobowych przetwarzanych przez hotel. 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 hotelu, lub za pomocą skrzynki mailowej daneosobowe@donimirski.com
- XVI. Polityka Cookies
1. Serwis nie zbiera w sposób automatyczny żadnych informacji, z wyjątkiem informacji zawartych w plikach 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 Donimirski Pałac Pugetów Business Center] z siedzibą w Krakowie 31-038 pod adresem Starowiślna 13
 4. Pliki cookies wykorzystywane są w celu:
 - a) dostosowania zawartości stron internetowych Serwisu do preferencji Użytkownika oraz optymalizacji korzystania ze stron internetowych; w szczególności pliki te pozwalają rozpoznać urządzenie Użytkownika Serwisu i odpowiednio wyświetlić stronę internetową, dostosowaną do jego indywidualnych potrzeb;
 - b) tworzenia statystyk, które pomagają zrozumieć, w jaki sposób Użytkownicy Serwisu korzystają ze stron internetowych, co umożliwia ulepszanie ich struktury i zawartości;
 - c) utrzymanie sesji Użytkownika Serwisu (po zalogowaniu), dzięki której Użytkownik nie musi na każdej podstronie Serwisu ponownie wpisywać loginu i hasła;
 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). „Stale” pliki cookies przechowywane są w urządzeniu końcowym Użytkownika przez czas określony w parametrach plików cookies lub do czasu ich usunięcia przez Użytkownika.
 6. W ramach Serwisu stosowane są następujące rodzaje plików cookies:

- a) „niezbędne” pliki cookies, umożliwiające korzystanie z usług dostępnych w ramach Serwisu, np. uwierzytelniające pliki cookies wykorzystywane do usług wymagających uwierzytelniania w ramach Serwisu;
- b) pliki cookies służące do zapewnienia bezpieczeństwa, np. wykorzystywane do wykrywania nadużyć w zakresie uwierzytelniania w ramach Serwisu;
- c) „wydajnościowe” pliki cookies, umożliwiające zbieranie informacji o sposobie korzystania ze stron internetowych Serwisu;
- d) „funkcjonalne” pliki cookies, umożliwiające „zapamiętanie” wybranych przez Użytkownika ustawień i personalizację interfejsu Użytkownika, np. w zakresie wybranego języka lub regionu, z którego pochodzi Użytkownik, rozmiaru czcionki, wyglądu strony internetowej itp.;
- e) „reklamowe” pliki cookies, umożliwiające dostarczanie Użytkownikom treści reklamowych bardziej dostosowanych do ich zainteresowań.

7. W wielu przypadkach oprogramowanie służące do przeglądania stron internetowych (przeglądarka internetowa) domyślnie dopuszcza przechowywanie plików cookies w urządzeniu końcowym Użytkownika. Użytkownicy Serwisu mogą dokonać w każdym czasie zmiany ustawień dotyczących plików cookies. Ustawienia te mogą zostać zmienione w szczególności w taki sposób, aby blokować automatyczną obsługę plików cookies w ustawieniach przeglądarki internetowej bądź informować o ich każdorazowym zamieszczeniu w urządzeniu Użytkownika Serwisu. Szczegółowe informacje o możliwości i sposobach obsługi plików cookies dostępne są w ustawieniach oprogramowania (przeglądarki internetowej).
8. Operator Serwisu informuje, że ograniczenia stosowania plików cookies mogą wpłynąć na niektóre funkcjonalności dostępne na stronach internetowych Serwisu.
9. Pliki cookies zamieszczane w urządzeniu końcowym Użytkownika Serwisu i wykorzystywane mogą być również przez współpracujących z operatorem Serwisu reklamodawców oraz partnerów.
10. Więcej informacji na temat plików cookies dostępnych jest pod adresem <http://wszystkoociasteczkach.pl/>

XVII. Zmiany w polityce prywatności Donimirski Pałac Pugetów Business Center
Donimirski Pałac Pugetów Business Center rezerwuje prawo do zmieniania, modyfikowania lub poprawiania niniejszej polityki w dowolnym momencie.

Ostatni aktualizacja: 24.05.2018