

Wprowadzenie

W związku z prowadzoną przez spółkę Hotele Warszawskie „Syrena” S.A. działalnością polegającą na świadczeniu usług hotelowych i gastronomicznych priorytetem jest dla spółki dążenie wszelkiej staranności by oprócz miłego i udanego pobytu w naszych hotelach zagwarantować odbiorcom naszych usług także bezpieczeństwo w zakresie ochrony ich danych osobowych. Wobec treści nowych przepisów o ochronie danych osobowych, w tym w szczególności rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27.04.2016r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE naszym celem jest należyte poinformowanie państwa o wszystkich aspektach związanych z powierzaniem nam Państwa danych osobowych. W związku z powyższym czujemy się w obowiązku rzetelnie i jasno poinformować Państwa o sposobach zbierania, pozyskiwania i przetwarzania Państwa danych osobowych.

Podstawowe definicje

„RODO” - rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27.04.2016r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE

„Dane Osobowe” - oznaczają informacje o zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osobie fizycznej.

„Przetwarzanie Danych osobowych” - oznacza każdą operację lub zestaw operacji wykonywanych na danych osobowych lub zestawach danych osobowych w sposób zautomatyzowany lub niezautomatyzowany, taką jak zbieranie, utrwalanie, organizowanie, porządkowanie, przechowywanie, adaptowanie lub modyfikowanie, pobieranie, przeglądanie, wykorzystywanie, ujawnianie poprzez przesłanie, rozpowszechnianie lub innego rodzaju udostępnianie, dopasowywanie lub łączenie, ograniczanie, usuwanie lub niszczenie.

„Administrator” - Hotele Warszawskie „Syrena” S.A. z siedzibą przy ul. Marszałkowskiej 99a, 00-693 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0001186633, NIP: 526 030 05 75, kapitał zakładowy: 5.000.000 PLN, adres e-mail: biuro@syrena.com.pl telefon: +48 (22) 33 91 611 (zwana dalej „HWS”)

Zastosowanie niniejszej Polityki

Niniejsza polityka prywatności ma zastosowanie do wszystkich przypadków, w których HWS jest administratorem danych osobowych i przetwarza dane osobowe. Dotyczy to zarówno przypadków, w których HWS przetwarza dane osobowe pozyskane bezpośrednio od osoby, której dane dotyczą, jak i przypadków, w których dane osobowe pozyskaliśmy z innych źródeł. Odpowiednio do art. 13 i 14 RODO HWS będzie realizować wobec Państwa obowiązek informacyjny.

Podstawy prawne i typ danych osobowych przetwarzanych przez HWS

HWS każdorazowo wskazuje niezbędne informacje w zakresie sposobu i podstaw prawnych przetwarzania danych osobowych. Stając się Administratorem Państwa danych osobowych zależy nam w szczególności, by wszelkie kwestie dotyczące procesu przetwarzania danych osobowych zostały Państwu wyjaśnione w sposób rzetelny, przystępny i jak najbardziej czytelny.

Jednocześnie pragniemy wskazać, że ilekroć przetwarzamy dane osobowe na podstawie prawnie uzasadnionego interesu administratora danych, staramy się przeanalizować i zrównoważyć nasz interes oraz potencjalny wpływ na osobę, której dane dotyczą (pozytywny, jak i negatywny) oraz prawa tej osoby wynikające z przepisów o ochronie danych osobowych. Nie przetwarzamy danych osobowych w oparciu o nasz uzasadniony interes w przypadku, gdy dojdziemy do wniosku że wpływ na osobę, której dane dotyczą przeważałby nad naszymi interesami (wówczas możemy przetwarzać dane osobowe jeśli np. posiadamy odpowiednią zgodę lub wymagają tego lub zezwalają na to przepisy prawa).

W zakresie przetwarzania Państwa danych osobowych HWS kieruje się zasadą by zbierać Państwa dane osobowe tylko i wyłącznie w niezbędnym zakresie.

Opracowując niniejszą Politykę dokonaliśmy analizy wszystkich procesów, które skutkują pozyskaniem danych osobowych. Zbierane przez HWS dane w zależności od danego procesu to:

- dane kontaktowe: *imię, nazwisko, nr telefonu, e-mail, adres zamieszkania;*
- dane osobowe: data urodzenia;
- numery kart płatniczych;
- dane dotyczące Państwa preferencji i upodobań;
- Państwa wizerunek
- adres IP
- daty pobytów w naszych hotelach;
- Państwa komentarze i sugestie
- dane dotyczące Państwa miejsca pracy;
- dane dotyczące członków Państwa rodzin

HWS zastrzega jednocześnie, że do realizacji usług hotelowych i gastronomicznych niezbędne jest podanie jedynie danych wymienionych w ramach „danych kontaktowych”. Pozostałe dane są podawane dobrowolnie i tylko w celu spełnienia indywidualnych wymagań klienta

Administratorem Państwa danych osobowych stajemy się w związku z:

1. Zawarciem z Państwem umowy o świadczenie usług hotelowych;
2. Zawarciem z Państwem umowy o świadczenie usług konferencyjnych, bankietowych i gastronomicznych;
3. Przygotowaniem dla Państwa oferty ww. usług;
4. Pozyskaniem Państwa danych za pośrednictwem naszych stron internetowych.

Aby świadczyć usługi zgodnie z przedmiotem naszej działalności HWS zawsze przetwarza Państwa dane osobowe zgodnie z prawem. Podane dane osobowe będą przetwarzane zgodnie z RODO.

Cele przetwarzania Państwa danych osobowych

- Cel: zawarcie i wykonanie umowy o świadczenie usług hotelowych i gastronomicznych. W tym zakresie mieści się również dokonanie wyceny i rezerwacja usług.

Podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. b RODO - przetwarzanie jest niezbędne do wykonania umowy, której stroną jest osoba, której dane dotyczą, lub do podjęcia działań na żądanie osoby, której dane dotyczą, przed zawarciem umowy. W celu wystawienia faktury i spełnienia innych ciężących na HWS obowiązków wynikających z prawa podatkowego tj. np. przechowywanie dokumentacji księgowej przez okres 6 lat, podstawą prawną jest art. 6 ust. 1 lit. c RODO - przetwarzanie jest niezbędne do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze;

Dane jakie są zbierane i przetwarzane to:

- Imię i nazwisko

- Adres e-mail
- Adres: kraj, miasto, kod pocztowy, ulica, numer domu/mieszkania
- Numer telefonu
- Numer dokumentu (dowód osobisty/paszport)
- Dane Przedsiębiorstwa w przypadku korzystania z usług na podstawie umowy zawartej z tym przedsiębiorstwem (w przypadku gdy płatnikiem za usługi jest to przedsiębiorstwo)
- Numer karty płatniczej
- Adres IP

Dane dzieci takie jak imię, nazwisko, i data/rok urodzenia zbierane są wyłącznie od ich rodziców lub opiekunów prawnych w celu ustalenia ich wieku i przysługujących im zniżek i w celu ochrony ich żywotnych interesów (zapewnienie bezpieczeństwa).

- Cel: zapewnienie szeroko pojętego bezpieczeństwa gościom i pracownikom hoteli należących do HWS poprzez przetwarzanie danych osobowych, w tym monitoring;

Podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. f RODO - przetwarzanie jest niezbędne do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez administratora lub przez stronę trzecią, z wyjątkiem sytuacji, w których nadrzędny charakter wobec tych interesów mają interesy lub podstawowe prawa i wolności osoby, której dane dotyczą, wymagające ochrony danych osobowych, w szczególności gdy osoba, której dane dotyczą, jest dzieckiem a także art. 6 ust. 1 lit. d RODO - przetwarzanie jest niezbędne do ochrony żywotnych interesów osoby, której dane dotyczą, lub innej osoby fizycznej;

Dane jakie są zbierane i przetwarzane to:

- Wizerunek osoby utrwalony/pozyskany z monitoringu wizyjnego;
- Imię i nazwisko;
- Adres e-mail;
- Nr telefonu;
- Adres IP;
- Dane z systemu kart kluczy

- Cel: kierowanie do Państwa informacji marketingowych i ofert o produktach i usługach HWS; badanie Państwa zadowolenia ze świadczonych przez HWS usług.

Podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. a RODO - osoba, której dane dotyczą wyraziła zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych w jednym lub większej liczbie określonych celów. HWS informuje, że zgoda może zostać w każdym momencie wycofana. Wycofanie zgody nie wpływa na ważność przetwarzania, które miało miejsce przed cofnięciem zgody. Podstawa prawna przetwarzania Państwa danych osobowych dla zapewnienia podnoszenia jakości usług świadczonych dla gości hotelowych art. 6 ust. 1 lit. f - przetwarzanie jest niezbędne do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez administratora. Takim interesem jest dostosowanie poziomu świadczonych usług do oczekiwań gości, co jest możliwe poprzez poznanie ich opinii.

Dane jakie są zbierane i przetwarzane to:

- Imię i nazwisko;
- Adres e-mail;
- Nr telefonu;
- Komentarze i sugestie gości, ankiety

W przypadku, gdy Państwo wyrazili zgodę na przetwarzanie danych osobowych w celach marketingowych, HWS przetwarza dane osobowe w tym celu.

- Cel: ustalenie, dochodzenie ewentualnych roszczeń przez HWS w związku z poniesioną przez HWS szkodą wyrządzoną przez gościa lub obrona przed roszczeniami gościa w stosunku do HWS.

Podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. f RODO - przetwarzanie jest niezbędne do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez administratora i będzie przetwarzane przez okres odpowiadający okresowi przedawnienia roszczeń cywilnoprawnych i/lub karnych.

Dane jakie są zbierane i przetwarzane to:

- Imię i nazwisko;
- Numer dokumentu (dowód osobisty/paszport);
- Adres zamieszkania;

- Cel: związany z administrowaniem stronami internetowymi hoteli, które należą do HWS, badania i analizy aktywności na tych stronach internetowych.

Podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. f RODO - przetwarzanie jest niezbędne do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez administratora.

Dane jakie są zbierane i przetwarzane to:

- Adres IP;
- Data i czas serwera;
- Informacje o przeglądarce internetowej;
- Informacje o systemie operacyjnym;
- Data i godzina odwiedzin strony internetowej;
- Przybliżona lokalizacja;
- Czas spędzony na stronie;
- Odwiedzone podstrony;
- Podstrona, gdzie wypełniono formularz kontaktowy

Powyższe dane zapisywane są automatycznie w tzw. logach serwera. Brak zapisywania tych danych wyłącza możliwość administrowania stronami. Kwestie dotyczące wykorzystywania plików cookies zostały opisane w dalszej części niniejszej Polityki.

Pliki Cookies

HWS wykorzystuje pliki cookies oraz inne technologie śledzące na swoich stronach internetowych:

www.poloniapalace.com
www.hotelmmdm.pl
www.hotelmetropol.com.pl
www.syrena.com.pl

Powyższe strony zawierają formularz rezerwacyjny oraz możliwość aktywowania newstallera.

Podobnie jak każdy inny podmiot, który administruje swoje strony internetowe HWS wykorzystuje tzw. pliki cookies.

Cel: Pliki Cookies to małe pliki tekstowe zapisywane na komputerze użytkownika lub innym urządzeniu mobilnym, w czasie korzystania przez niego z serwisów internetowych. Pliki te służą m.in. korzystaniu z różnych funkcji przewidzianych na danej stronie internetowej lub potwierdzeniu, że dany użytkownik widział określone treści z danej witryny internetowej. Wśród plików cookies wyróżnić można te, które są niezbędne do działania stron internetowych HWS oraz do sprawnego działania i korzystania z funkcji przewidzianych dla poszczególnych stron i podstron. Przede wszystkim pliki cookies:

- są wykorzystywane do sprawnego działania witryny;
- są wykorzystywane w celu optymalizacji obsługi i korzystania ze strony internetowej;
- są wykorzystywane do tworzenia statystyk dotyczących stron (ilość wejść, czas pobytu). W celu śledzenia aktywności i tworzenia statystyk HWS wykorzystuje narzędzia: Google'a, takie jak Google Analytics; oprócz raportowania statystyk użytkownika witryny pikselowy Google Analytics może również służyć, razem z niektórymi opisanymi powyżej plikami cookies, do pomocy w wyświetlaniu użytkownikowi bardziej trafnych treści w usługach Google (np. w wyszukiwarce Google) i w całej sieci
- umożliwiają korzystanie z funkcji społecznościowych – na stronie internetowej znajduje się tzw. pixel Facebooka, który umożliwia polubienie fanpage'a HWS w tym serwisie podczas korzystania z witryny. W tym celu HWS musi korzystać z plików cookies dostarczanych przez Facebooka;

Podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. a - osoba, której dane dotyczą wyraziła zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych w jednym lub większej liczbie określonych celów.

Wyrażenie zgody: wykorzystywanie plików cookies jest ustawione domyślnie przez Państwa przeglądarkę internetową. Informacja dotycząca wykorzystywania przez HWS plików cookies jest wyświetlana na stronach internetowych. Upraszamy o akceptację wykorzystywania plików cookies poprzez zaznaczenie odpowiedniego komunikatu. W przypadku braku Państwa zgody na wykorzystanie cookies przy przeglądaniu strony internetowej, należy zmienić ustawienia w przeglądarce internetowej. Ustawienia przeglądarki można zmienić w każdej chwili jednak wyłączenie lub ograniczenie obsługi plików cookies może spowodować dość duże ograniczenia w korzystaniu ze strony internetowej, np. dłuższego okresu ładowania się strony, ograniczeń w korzystaniu z funkcjonalności (np. formularza rezerwacji) czy ograniczeń w polubieniu strony na Facebooku etc.

Umowny / ustawowy wymóg podania danych osobowych

Podanie danych osobowych jest dobrowolne i stanowi tylko i wyłącznie Państwa decyzję. Niemniej jednak w celu prawidłowego wykonywania swojej statutowej działalności przez HWS podanie niektórych kategorii danych jest niezbędne a brak tych danych może skutkować niemożliwością spełnienia świadczeń, do których HWS się zobowiązuje. W przypadku realizacji celu dotyczącego zawarcia i realizacji umowy polegającej na świadczeniu usług hotelowych, do zawarcia takiej umowy koniecznym jest podanie danych o których mowa w podpunkcie „zawarcie i wykonanie umowy o świadczenie usług hotelowych i gastronomicznych”, przy czym niezbędnymi danymi są:

- Imię i nazwisko;
- Adres zamieszkania;
- Numer dowodu osobistego/paszportu;

Brak podania tych danych osobowych może spowodować, że HWS odmówi zawarcia umowy o usługi hotelowe i gastronomiczne.

W przypadku dokonywania rezerwacji koniecznym minimum jest podanie następujących danych osobowych: imię i nazwisko oraz, w celu zapewnienia kontaktu w zakresie ustalenia wszelkich spraw związanych z realizacją usługi, adresu e-mail lub numer telefonu.

Wymogiem ustawowym natomiast jest podanie danych osobowych niezbędnych do wystawienia dokumentu księgowego (faktury VAT), który ewidencjonuje sprzedaż dla celów podatkowych.

Przekazywanie danych osobowych poza obszar EOG

W przypadku dokonywania rezerwacji na stronie internetowej Hotelu, Państwa dane mogą być przekazane do właściciela systemu rezerwacyjnego firmy Travelclick, 55 West 46th Street, New York, NY 10036, USA, która zarówno zabezpiecza szyfrowanie danych, w tym celu stosując metodę szyfrowania danych - protokół SSL jak i serwer na którym dane są przechowywane poprzez zapory sieciowe (firewall). Jednocześnie pragniemy poinformować, że w USA obowiązują inne niż na terenie UE zakresy ochrony danych osobowych. Z tego względu poza wdrożeniem zasad niniejszej polityki spółka Hotele Warszawskie „Syrena” S.A. podejmuje odpowiednie środki, aby zabezpieczyć transfer Państwa danych osobowych do zewnętrznego odbiorcy zlokalizowanego w kraju, gdzie poziom ochrony danych jest inny niż w kraju, w którym dane osobowe są zbierane. Przepływy danych do Stanów Zjednoczonych odbywają się do podmiotu, który należy do programu Safe Harbor. W związku z powyższym, pragniemy zapewnić, że Państwa dane są bezpieczne, jednakże w realizacji obowiązku wynikającego z art. 49.1.a) RODO mając na względzie, obowiązek informacyjny o potencjalnym ryzyku przekazania danych wobec braku decyzji stwierdzającej odpowiedni stopień ochrony określonej w art. 45 ust. 3 RODO lub braku odpowiednich zabezpieczeń określonych w art. 46 RODO, w tym wiążących reguł korporacyjnych, informujemy, że dokonując rezerwacji za pośrednictwem strony internetowej Hotelu wyrażacie Państwo zgodę na powyższe przekazanie. W przypadku braku akceptacji powyższego prosimy o kontakt z osobą odpowiedzialną za obsługę danych pod adresem odo@syrena.com.pl

Podjęcie decyzji na podstawie danych osobowych, w tym profilowanie

HWS nie podejmuje zautomatyzowanych decyzji na podstawie danych osobowych, w tym nie dokonuje profilowania.

Odbiorcami danych osobowych są:

Podmioty wspierające operacyjnie wykonywanie umowy zawartej pomiędzy HWS a gościem takie jak: obsługa IT, dostawcy oprogramowania branżowego, dostawcy oprogramowania księgowego, podmioty wspierające prawidłowe wykonywanie usług hotelowych i gastronomicznych świadczonych na rzecz gości, podmioty wykonujące usługi związane z ochroną bezpieczeństwa gości, podmioty świadczące usługi transportowe, podmioty prowadzące działalność pocztową i kurierską. Ponadto dane osobowe gości mogą być przekazywane podmiotom świadczącym na rzecz HWS usługi doradcze, audytowe, pomoc prawną, podatkową i rachunkową

Okres przetwarzania danych osobowych

Dane osobowe pozyskane w związku z realizacją umowy o świadczenie usług hotelowych i gastronomicznych będą przechowywane przez okres obowiązywania umowy, a w zakresie związanym z obroną lub dochodzeniem roszczeń, do czasu przedawnienia roszczeń cywilnoprawnych i karnych. Ze względu na obowiązujące przepisy podatkowe okres przetwarzania danych osobowych gości nie może być jednak krótszy niż okres przedawnienia roszczeń podatkowych. Dane osobowe pozyskane w związku z monitoringiem będą przetwarzane przez okres 30 dni od dnia utrwalenia, a następnie zostaną trwale usunięte z zastrzeżeniem, że w przypadku konieczności użycia nagrania jako środka dowodowego w postępowaniu prowadzonym przez odpowiednie organy ścigania nagranie może być przekazane tym organom i zostanie trwale zniszczone dopiero po zakończeniu postępowania, w którym stanowią dowód. Dane pozyskane na podstawie zgody w celach marketingowych będą przetwarzane przez okres ważności zgody na cele marketingowe.

Prawa przysługujące podmiotom, których dane dotyczą

Osoby fizyczne mają określone prawa dotyczące swoich danych osobowych, a HWS jako administrator danych odpowiada za realizację tych praw zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. W przypadku wszelkich pytań i prośb dotyczących zakresu i realizacji praw, a także w celu skontaktowania się z nami w powyższym zakresie prosimy o kontakt pod adresem e-mail: odo@syrena.com.pl. Zastrzegamy sobie prawo realizacji poniższych uprawnień po pozytywnym zweryfikowaniu tożsamości osoby ubiegającej się o dokonanie danej czynności.

- Dostęp do danych osobowych: osoby fizyczne mają prawo dostępu do danych, które przechowujemy jako administrator danych. Prawo to można wykonywać poprzez wystanie e-maila na adres: odo@syrena.com.pl
- Zmiana danych osobowych: zmiany, w tym zaktualizowana swoich danych osobowych, które przetwarza HWS można dokonać poprzez wystanie maila na adres e-mail: odo@syrena.com.pl
- Wycofanie zgody: w przypadku przetwarzania danych osobowych na podstawie zgody, osoby fizyczne mają prawo w dowolnej chwili wycofać tę zgodę. Informujemy o tym prawie w każdym momencie zbierania zgód i umożliwiamy wycofanie tej zgody w ten sam sposób, w jaki jej udzielono. Celem wycofania zgody prosimy o przesłanie do nas maila na adres: odo@syrena.com.pl
- Prawo do ograniczenia przetwarzania lub wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych: osoby fizyczne mają prawo ograniczenia przetwarzania lub wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania swoich danych osobowych w dowolnej chwili, ze względu na ich szczególną sytuację, chyba że przetwarzanie jest wymagane zgodnie z przepisami prawa. W odniesieniu do żądania ograniczenia przetwarzania danych informujemy, że przysługuje ono np. gdy dana osoba stwierdzi, że jej dane są nieprawidłowe. Wówczas może żądać ograniczenia przetwarzania danych na okres wymagany do ustalenia prawidłowości tych danych.
- Pozostałe prawa: prawo żądania usunięcia danych i prawo do przenoszenia danych - w przypadku chęci realizacji tych praw, należy wystać maila na adres: odo@syrena.com.pl. Z prawa do usunięcia danych można skorzystać gdy dane osoby fizycznej nie będą już niezbędne do celów, dla których zostały zebrane przez HWS albo gdy osoba fizyczna wycofa swoją zgodę na przetwarzanie danych przez HWS. Ma to również zastosowanie w przypadku, gdy osoba fizyczna zgłosi sprzeciw wobec przetwarzania jej danych lub gdy jej dane będą przetwarzane niezgodnie z prawem. Dane powinny być również usunięte w celu wywiązania się z obowiązku wynikającego z przepisu prawa. Prawo do przenoszenia danych przysługuje wówczas, gdy przetwarzanie danych osoby odbywa się na podstawie zgody osoby fizycznej lub umowy zawartej z nią oraz, gdy przetwarzanie to odbywa się w sposób automatyczny.
- Jakiegokolwiek pytania, zastrzeżenia lub wątpliwości dotyczące niniejszej Polityki prywatności lub sposobu przetwarzania danych osobowych przez HWS, a także skargi dotyczące powyższych kwestii, prosimy przysłać pocztą elektroniczną na adres odo@syrena.com.pl. Mają Państwo również prawo wnieść skargę do organu nadzorczego, którym jest Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (wcześniej Generalny Inspektor Ochrony Danych Osobowych), adres: ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa. Dostęp do danych możliwy jest również w siedzibie spółki Hotele Warszawskie „Syrena” S.A. ul. Marszałkowska 99a, 00-693 Warszawa.

Zmiany niniejszej Polityki prywatności

HWS będzie regularnie przeglądać niniejszą Politykę prywatności i będzie dokonywać jej zmiany gdy okaże się to niezbędne z uwagi na: nowe przepisy prawa, nowe wytyczne organów odpowiedzialnych za nadzór nad procesami ochrony danych osobowych, praktyki stosowane w obszarze ochrony danych osobowych (Kodeksy dobrych praktyk, jeśli HWS będzie związana takimi Kodeksami). Zmiany niniejszej Polityki prywatności będą dokonywane także w przypadku zmian technologii, wykorzystywanej do przetwarzania danych osobowych oraz w przypadku zmian w zakresie sposobów, celów lub podstaw prawnych przetwarzania danych osobowych.