

## Polityka Prywatności

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.

I. Właścicielem obiektu Hotel Picaro & Restauracja Picaro Pod Strzechą Stok, Stok 4, 66-220 Łągów Lubuski i jednocześnie Administratorem Danych Osobowych jest:

Citronex I Sp. z o.o.

ul. Bohaterów II Armii Wojska Polskiego 64, 59-900 Zgorzelec

NIP 6150024146 | REGON 230069410 | KRS 0000066651

II. Informujemy, że 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 wykonania kompleksowej usługi hotelowej, czyli dokonania rezerwacji pobytu, jego prawidłowego przebiegu oraz, za Państwa zgodą do celów marketingowych.

IV. Podanie przez Klienta danych osobowych

jest konieczne w celu wykonania rezerwacji pobytu i wykonania usługi hotelowej,

z kolei wyrażenie zgody na przetwarzanie danych do celów marketingowych jest dobrowolne.

V. Dane zbieramy podczas:

- procesu rezerwacji przez stronę internetową
- procesu rezerwacji wykonywanej osobiście w hotelu, drogą telefoniczną lub mailową,
- 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 Klienta lub założenia jednorazowej rezerwacji.

1. Przy zakładaniu konta na stronie hotelu, 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

- 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 kwaterowania Klienta 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 Klienta (w przypadku korzystania z parkingu hotelowego);

g) Nr dokumentu tożsamości.

3. Dane dzieci takie jak kraj pochodzenia 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 Klientów.
2. Obsługi rezerwacji pokoi i wniosków dotyczących zakwaterowania:
3. Tworzenia i przechowywania dokumentacji finansowej zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i standardami księgowości.
4. Obsługi pobytu Klienta w hotelu:
  - monitorowanie korzystania z usług (telefon, bar, płatna telewizja itp.),
  - zarządzanie dostępem do pokoi,
  - zamawianiem posiłków i/lub innych dostępnych usług,
  - wewnętrzne zarządzanie listami Klientów, 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:
  - a) obsługi skarg i zażaleń,
  - b) oferowanie Klientowi korzyści z tytułu programu lojalnościowego.
  - c) przetwarzania danych osobowych Klienta za jego zgodą w ramach naszego programu marketingowego w celu:
    - prowadzenia działań marketingowych, promocji,
    - lepszego poznania wymagań Klientów i dostosowanie naszych produktów i usług,
    - dopasowanie ofert handlowych i wiadomości o promocjach przesyłanych Klientowi,
    - informowanie Klienta o specjalnych ofertach i nowych usługach hotelu.
6. Zarządzanie relacjami z Klientami przed pobytem, w trakcie i po:
  - obsługa programu lojalnościowego,
  - operacje profilowania 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 hotelu lub rezerwuje hotel,
  - 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,
  - obsługa składanych wniosków dotyczących przetwarzania danych osobowych
7. Zapewnienie bezpieczeństwa i usprawnienie korzystania ze stron internetowych hotelu w tym:
  - poprawy nawigacji na stronie internetowej,
  - wdrażanie środków zabezpieczających i zapobiegających oszustwom, w tym finansowym.

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

#### VIII. Dostęp do danych osobowych Klientów

mają 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. Podejmujemy właściwe środki techniczne i organizacyjne, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w celu zapewnienia 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 obiektów Picaro 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 bez wpływu na legalność przetwarzania przed jej wycofaniem, żądania ograniczenia ich przetwarzania, usunięcia, oraz prawo do sprzeciwu na przetwarzanie danych w szczególności w przypadku przetwarzania 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. W przypadku stwierdzenia, przetwarzania danych niezgodnie z prawem, przysługuje Pani/Panu prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (PUODO) w tym zakresie.

XIV. Dane w postaci zapisu z kamer monitoringu usuwane są maksymalnie po 30 dniach od daty ich rejestracji.

XV. Kontakt z osobą odpowiedzialną za ochronę danych osobowych możliwy jest w siedzibie hotelu, lub za pomocą skrzynki mailowej [iod@citronex.pl](mailto:iod@citronex.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 wyświetlenia 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). „Stale” 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 dostępna jest pod linkiem: [www.google.com/intl/pl/policies/privacy/partners/](http://www.google.com/intl/pl/policies/privacy/partners/)

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/>

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

14. W celu zarządzania ustawieniami cookies znajdź na poniższej liście swoją przeglądarkę internetową/system, kliknij w link lub wyszukaj w internecie frazę z nawiasu i postępuj zgodnie z instrukcjami:

Internet Explorer (Internet Explorer zarządzanie cookies): <https://support.microsoft.com/pl-pl/products/windows?os=windows-7>

Chrome (Chrome zarządzanie cookies): <https://support.google.com/chrome/#topic=7438008>

Safari (Safari zarządzanie cookies):

[https://support.apple.com/kb/PH19214?viewlocale=pl\\_PL&locale=pl\\_PL](https://support.apple.com/kb/PH19214?viewlocale=pl_PL&locale=pl_PL)

Firefox (Firefox zarządzanie cookies):

<https://support.mozilla.org/pl/kb/W%C5%82%C4%85czanie%20i%20wy%C5%82%C4%85czanie%20obs%C5%82ugi%20ciasteczek>

Opera (Opera zarządzanie cookies): <http://help.opera.com/Windows/12.10/pl/cookies.html>

XVII. Zmiany w polityce prywatności Picaro

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

Ostatnia aktualizacja: 20.12.2019r.