



POLITYKA PRYWATNOŚCI

COTTONINA HOTEL & MINERAL SPA RESORT

Celem opracowania niniejszej polityki jest poinformowanie Państwa o zasadach ochrony informacji, w tym informacji prywatnych, danych osobowych, jakie otrzymujemy bezpośrednio lub pośrednio od naszych Gości, w tym również informacji pozyskiwanych za pośrednictwem niniejszej strony internetowej <http://www.cottonina.pl/>.

Niniejsza Polityka stanowi również przejaw realizacji obowiązku informacyjnego, jaki nałożony został na administratorów danych osobowych przepisami RODO.

- I. Administratorem Danych Osobowych jest Villa Cottonina Sp. z o.o. z siedzibą w Świeradowie Zdroju przy ul. Sanatoryjnej 7, spółka prawa handlowego wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy Wrocław-Fabryczna we Wrocławiu IX Wydział Gospodarczy KRS pod numerem KRS 335296, kapitał zakładowy (w całości opłacony): 65.000,00 złotych, NIP 6131552269, REGON 021020549, prowadząca działalność gospodarczą w ramach obiektu: Cottonina Hotel & Mineral SPA Resort, zwana dalej również Hotelem.
- II. Informujemy, iż pozyskiwane przez nas dane osobowe będą przetwarzane zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), nazywane w skrócie RODO.
- III. Kontakt z osobą odpowiedzialną za ochronę danych osobowych jest możliwy osobiście w siedzibie Hotelu lub za pośrednictwem skrzynki mailowej: odo@cottonina.pl. Administrator nie wyznaczył inspektora ochrony danych osobowych.
- IV. Zbieramy dane osobowe, które są niezbędne do dokonania rezerwacji pobytu, wykonania kompleksowej usługi hotelowej (w ramach zawartej już umowy), udzielenia odpowiedzi na zapytanie skierowane przez Państwa w formie elektronicznej oraz do przesłania oferty w ramach działań marketingowych.
- V. Podanie przez Gościa danych osobowych oraz wyrażenie zgody na ich przetwarzanie jest konieczne do wykonania rezerwacji pobytu i usługi hotelowej. Dobrowolne wyrażenie zgody na przetwarzanie danych osobowych dotyczy działań marketingowych podejmowanych przez Hotel.
- VI. Dane zbieramy w trakcie:
 - a) procesu rezerwacji – za pośrednictwem strony internetowej,
 - b) procesu rezerwacji wykonywanej osobiście w hotelu, drogą telefoniczną lub mailową,
 - c) meldowania Gościa w hotelu,
 - d) dokonywania zapisu na newslettera;Dane możemy pozyskać również od naszych partnerów z portali rezerwacyjnych (Booking.com, HRS, organizatorów imprez, itp.), jeśli wyrażona została na to zgoda.
- VII. Przetwarzamy następujące kategorie danych:

1. Podczas rezerwacji przez stronę internetową istnieje możliwość założenia konta Gościa lub założenia jednorazowej rezerwacji.
 - A. 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,
 - e) Dane Przedsiębiorcy (firma, adres prowadzonej działalności gospodarczej, NIP),
 - f) Numer karty kredytowej/numer rachunku bankowego;

Wyżej wymienione dane mogą być samodzielnie zmieniane przez Gościa po zalogowaniu się do konta.
 - B. Przy jednorazowej rezerwacji wykonywanej przez stronę internetową, zakres zbieranych danych jest taki sam jak podczas zakładania konta, powiększony dodatkowo o kraj zamieszkania Gościa.
2. Podczas rezerwacji dokonywanych osobiście, drogą telefoniczną lub mailową, a także podczas 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 Przedsiębiorcy wraz z nr NIP (w przypadku wystawiania f-ry VAT na przedsiębiorcę),
 - f) Nr rejestracyjny pojazdu należącego do Klienta (w przypadku korzystania z parkingu hotelowego),
 - g) Nr dokumentu tożsamości.
3. Kiedy Gość przekazuje nam dane karty kredytowej podczas rezerwacji, przekierowywany jest na stronę akceptanta kart płatniczych, który zapewnia bezpieczeństwo przeprowadzanej transakcji.
4. Podczas dokonywania zapisu na newsletter podawany jest wyłącznie adres e-mail. Jednakże po uzyskaniu tego adresu Hotel może mieć dostęp do innych danych Gościa, które udostępnia on w związku z dokonanymi ustawieniami poczty elektronicznej.
5. 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 w związku z tym wiekiem zniżek oraz w celach związanych z realizacją obowiązków w zakresie opłat lokalnych (opłata klimatyczna) i statystycznych (obowiązek GUS).
6. W trakcie pobytu w Hotelu, w związku z faktem monitorowania obiektu ze względów bezpieczeństwa, jak i ochrony mienia należącego do Hotelu i jego Gości – przetwarzane są dane osobowe związane z wizerunkiem osób przebywających w Hotelu.
7. Podczas korzystania ze strony internetowej 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).

VIII. Zgromadzone 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 Gościa w Hotelu:
 - o monitorowanie korzystania z usług (telefon, bar, usługi Spa 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 Gościa w ramach naszego programu marketingowego – w celu prowadzenia działań marketingowych, promocji marki 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 Gościa – w celu przesyłania 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 stronę internetową Hotelu lub rezerwuje pokój,
 - o wysyłanie newsletterów, promocji oraz ofert usług turystycznych i hotelowych, a także telefoniczny i elektroniczny kontakt z Gościem,
 - o obsługa wniosków dotyczących anulowania subskrypcji, promocji, ofert turystycznych i ankiet zadowolenia,
 - o branie pod uwagę prawa do sprzeciwu.
 6. Poprawa usług hotelu, a w szczególności:
 - o obsługi skarg i zażaleń,
 - o oferowanie Gościom korzyści z tytułu programu lojalnościowego.
 7. Zapewnienie bezpieczeństwa i usprawnienie korzystania ze strony internetowej Hotelu w tym:
 - o poprawy nawigacji,
 - o wdrażanie środków zabezpieczających i zapobiegających oszustwom.
 8. Zapewnienie zgodności z przepisami prawnymi (np. w zakresie przechowywania dokumentów księgowych).
- IX. Dostęp do danych osobowych Gości mają jedynie upoważnieni 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.
- X. Hotel Cottonina Villa & Mineral Spa Resort podejmuje odpowiednie środki techniczne i organizacyjne, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawnymi, w celu zapewnienia maksymalnej ochrony danych osobowych naszych Gości.

- XI. Gościom Cottonina Hotel & Mineral Spa Resort przysługuje prawo dostępu do treści danych, ich poprawiania, prawo do przenoszenia danych oraz prawo otrzymania kopii danych osobowych przetwarzanych przez Hotel. Ponadto przysługuje im 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. Hotel podejmuje - w oparciu o zautomatyzowane przetwarzanie danych osobowych, w tym o profilowanie - decyzje dotyczące swoich Gości. Działania te zostały opisane w celach przetwarzania danych osobowych i mają przede wszystkim pomóc nam skierować ofertę zindywidualizowaną pod preferencje naszych Gości oraz dopasowywać ofertę do tych preferencji i deklarowanych potrzeb. Opisane procesy wykorzystywane są przez Hotel w ramach funkcjonalności zapewnianych przez pliki cookies (których zasady działania opisaliśmy w pkt. XVI), jak i w ramach newslettera.
- XIII. Dane zebrane na potrzeby świadczenia usług hotelarskich będą przetwarzane przez okres wskazany w przepisach prawa, a w przypadku danych zebranych na podstawie zgody - do czasu jej odwołania. Jednakże wycofanie zgody nie ma wpływu na ważność czynności przetwarzania, podjętych przed jej wycofaniem.
- XIV. Dane pozyskane z monitoringu usuwane są maksymalnie po 30 dniach od daty ich rejestracji – za wyjątkiem zabezpieczenia ich w celu utrwalenia przebiegu zdarzenia powodującego szkodę na osobie lub mieniu. Wówczas okres przechowywania uzależniony jest od okresu dochodzenia roszczeń przez uprawnioną osobę lub okresu wskazanego przez uprawniony organ państwowy.
- XV. 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).
- XVI. Polityka Cookies
1. Strona internetowa Hotelu (zwana dalej „Serwisem”) nie zbiera w sposób automatyczny żadnych informacji, z wyjątkiem informacji zawartych w plikach cookies. O fakcie ich wykorzystywania Gość jest informowany podczas pierwszej wizyty na stronie internetowej Hotelu poprzez wyświetlenie komunikatu w okienku. Zaakceptowanie informacji, jak i bezpośrednie przejście do serwisu – bez zmiany ustawień przeglądarki - oznacza zgodę na funkcjonowanie tych plików w urządzeniu osoby korzystającej ze strony internetowej Hotelu.
 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 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. utrzymania 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 urzędzeniu końcowym Użytkownika do czasu wylogowania, opuszczenia strony internetowej lub wyłączenia oprogramowania (przeglądarki internetowej). „Stałe” pliki cookies przechowywane są w urzędzeniu 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.;
7. W wielu przypadkach oprogramowanie służące do przeglądania stron internetowych (przeglądarka internetowa) domyślnie dopuszcza przechowywanie plików cookies w urzędzeniu 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 urzędzeniu 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 urzędzeniu końcowym Użytkownika Serwisu mogą być wykorzystywane również przez współpracujących z operatorem Serwisu reklamodawców oraz partnerów.
10. Więcej informacji na temat plików cookies dostępnych jest pod adresem <http://wszystkoociasteczkach.pl> lub w sekcji „Pomoc” w menu przeglądarki internetowej.

- XVII. Zmiany w polityce prywatności Cottonina Hotel & Mineral SPA Resort.
Cottonina Hotel & Mineral SPA Resort zastrzega prawo do zmieniania, modyfikowania lub poprawiania niniejszej polityki w dowolnym momencie, bez podawania przyczyn.

Ostatnia aktualizacja: 10.09.2018r.