

ПОЛИТИКА ЗА ЛИЧНИТЕ ДАННИ НА „ПЧЕЛИН“ ЕАД

Хотел „Виталис“ и сайта www.hotelvitalis.com са собственост и се управляват от **„Пчелин“ ЕАД** (Ние, Дружеството).

Дружеството отдава голямо значение на защитата на личните данни на своите клиенти и договорни партньори и се задължава да спазва законовите разпоредби в тази област.

Целта на настоящата политика е да бъдете информирани какви лични данни събираме за Вас, с каква цел и на какво основание, какво правим с получената информация, на кого я предаваме, за какъв срок обработваме Вашите лични данни и какви са Вашите права.

Ние обработваме и защитаваме личните данни, събрани при предоставяне на услуги по хотелско настаняване и свързани с него туристически, балнеоложки и рехабилитационни услуги.

При обработване на Вашите лични данни, Ние спазваме следните принципи:

- Законосъобразност и добросъвестност;
- Обработване на данните за точно определени и законни цели;
- Обработване на данни, в минимален обем, с оглед целите, който следва да изпълним;
- Коригиране и заличаване на личните данни, когато се установи, че са неточни или непропорционални по отношение на целите, за които се обработват.
- Личните данни се съхраняват за период, до постигане на целите.

I. Данни за администратора, координати за връзка с него:

„Пчелин“ ЕАД с ЕИК 131461758 и със седалище и адрес на управление в с. Пчелин, община Костенец, ж.к. «Пчелински бани», хотел «Виталис» е администратор на лични данни.

За контакт с нас: с. Пчелин, жк. Пчелински бани, хотел Виталис и имейл: book@hotelvitalis.com.

II. Данни за връзка с Длъжностното лице по защита на личните данни:

В изпълнение на Общия регламент за защита на данните, Дружеството ни определи Длъжностно лице за защита на личните данни. За контакт с него може да използвате тел. 02 42 83 337 и имейл: gdpr@overgas.bg.

III. Категории лични данни:

При осъществяване на своята дейност, Дружеството събира и обработва следните лични данни:

- Данни за идентификация: Имена, съгласно документ за самоличност, ЕГН/ЛНЧ, рождена дата, гражданство, пол, данни от документа за самоличност /номер, държава и дата на издаване, валидност /, подпис върху адресна карта;
- Данни за контакт: адрес, телефон и имейл. Тези данни събираме при осъществяване на резервация или контакт с нас, направен през резервационната форма на управлението от нас уебсайт;
- Данни, необходими за престоя на госта – дата на пристигане и заминаване, направени специални заявки и допълнителни предпочитания;
- За чуждестранни граждани: дата на влизане в страната;
- Регистрационен номер на МПС – при условие, че ползвате паркинга на хотела за управлението от Вас автомобил;
- Данни, свързани с плащания за заявени и предоставени услуги - Вашата банкова сметка, при условие че сте направили плащания по банков път;
- Данни за ползвани от Вас услуги – стая, изхранване, използвани СПА и други туристически услуги;
- Данни за закупен от Вас ваучер за услуги – при закупуване на услуги чрез агенти и представители;
- Данни от видеонаблюдението, което осъществяваме на указаните с табели места.

Данните, събираме и обработваме пряко от Вас или от лица, които са резервирани и/или закупили за Вас ползването на услуги. В случай че за заявяване на услуги по хотелско настаняване или други туристически услуги сте използвали лицензирани туристически агенти, данни за Вашите имена, закупен ваучер и заплатена сума, получаваме от агентите. Данните Ви могат да бъдат получени и обработени от различни организатори на събития, търговски партньори /резервационни сайтове, туристически посредници

Данните за идентификация, данните за престоя на гостите, заявени и използвани услуги, дата на влизане в страната /за чужденци/ и данните, получавани от туристическите агенти и при изпълнение на сключени договори са необходими за да Ви регистрираме в хотела и да Ви предоставим желаните услуги. Те са задължителни и не е възможно да ползвате хотелската ни база, без да получим информация за тях.

Данните за контакт с Вас са ни необходими в случай на нужда, за да се свържем с Вас, както и за да резервираме услуги или да се свържете с нас през уебсайта ни. При регистрация на гостите на хотела, те не са задължителни и можете да ги предоставите само по Ваше желание.

Данни за Вашата банкова сметка може да получим при предварително заплащане на заявените услуги по банков път.

IV. Цели, за които обработваме Вашите лични данни:

- приемане, администриране и обработване на резервации и анулиране на такива;
- водене на регистър за гостите на хотела при предоставяне на услуги по хотелско настаняване;
- адресна регистрация на настанените лица;
- за идентификация на лицето;
- за предоставяне на исканите от Вас услуги и/или изпълнение на сключени граждански и търговски договори;
- в изпълнение на законови разпоредби и по специално Закона за туризма и свързаните с него поднормативни актове, както и заповеди на министъра на туризма;
- в изпълнение на нареждания и разпоредби на компетентните органи, натоварени с функции за противодействие на престъпни прояви и тероризъм;
- обслужване на сигнали, жалби, искания за упражняване на права и други подобни, както и за рекламации;
- за счетоводни цели и фактуриране;
- за изпълнение на Общите условия по сключена застраховка „Гости на хотела“, в качеството ни на Застраховач и в случай на възникване на застрахователно събитие;
- в определени случаи, Ние може да обработим Ваши лични данни с оглед защита на легитимните ни интереси, ако се наложи разрешаване на правен спор между нас по съдебен ред. За такава цел, Ние обработваме и лични данни от осъществяването на територията на обекта „Видеонаблюдение“.
- за директен маркетинг и изпращане на уведомления за промоционални пакети и горещи оферти.

V. Правни основания за обработване на личните данни:

Ние обработваме Вашите лични данни на следните основания:

- законово основание – при ползване на услуги, свързани с хотелско настаняване, Ние събираме и обработваме данни, съгласно чл. 116 от Закона за туризма. На това основание обработваме Ваши данни и при изпълнение на задълженията ни свързани със Закона за защита на потребителите, изпълнение на задължения по специални закони и разпореджения на органи, имащи компетентност за борба с противодействие на престъпността и тероризма. В изпълнение на Закона за счетоводството и други данъчни закони и др;
- договорно основание – при сключване и изпълнение на договори или заявени от Вас туристически услуги и услуги по хотелско настаняване;

➤ за защита на легитимните ни интереси – при изпълнение на задълженията ни като Застраховащ на гостите на хотела или при реализиране на нашите права и интереси по съдебен ред; На това основание осъществяваме и видеонаблюдение на територията на хотелския комплекс, както и обработваме Ваши данни във връзка с подадени от Вас жалби, сигнали, препоръки и оплаквания. На основание легитимен интерес, Ние, обработваме Ваши лични данни и за упражняване и защита на законните права и интереси по съдебен ред, защита на законните права и интереси на клиенти и на други гости на хотела, както и при анализ, планиране и повишаване качеството на услугите, осигуряване на нормалното функциониране и използване на Уебсайта и осъществяване на хотелиерска и ресторантьорска дейност и осигуряване на качествени хотелиерски и ресторантьорски услуги;

➤ по Ваше съгласие при изпращане на маркетингови и рекламни съобщения за услуги, специални оферти, пакети, събития и други подобни; проучвания и получаване на обратна връзка относно качеството на услугите, както и за други цели, за които конкретно е предоставено съгласие от Вас.

VI. Получатели на данни:

Дружеството ни не предава лични данни на трети лица, освен при:

- Изпълнение на законови задължения – данните Ви се предоставят на различни държавни и контролни органи, както и на специализирани органи за разследване на престъпления. С оглед задължението ни да Ви регистрираме и да поддържаме регистър на лицата, настанени в нашия хотел, Ние предоставяме информация за Вас на органите на МВР.

- На Община Костенец;
- Данните Ви могат да бъдат предоставени на различни одитиращи лица.
- При осъществяване на услуги от наши договорни партньори и/или обработващи данни, които ни подпомагат при изпълнение на услугите и поетите от нас ангажименти;

- Различни контролни органи по изрично тяхно искане във връзка с осъществяване на техни правомощия, предоставени по закон, като например органи на Министерството на туризма, Комисията за защита на потребителите и др.;

- Националната агенция по приходите;
- На застрахователи и застрахователни посредници при реализиране на застрахователен риск, при сключена застраховка в полза на гости на хотела;
- На юридически консултанти, нотариуси, съдебни и правораздавателни органи.

VII. Видеонаблюдение:

С цел да предложи сигурност на нашите гости и клиенти, както и опазване и защита на своето имущество, имуществото на гостите и лицата, ползващи допълнителни услуги е въведено видеонаблюдение на територията на

хотелския комплекс. Видеонаблюдението се осъществява в публично достъпните зони и помещения в сградата на комплекса и в такива, в които е предвиден специален режим на достъп. Не се извършва видеонаблюдение в стаите за достъп за гости, санитарно-хигиенните помещения, помещения за отдих и релакс.

Записите от извършваното видеонаблюдение се съхраняват на NLD за срок най-дълго до 2 месеца, а достъп до тях имат само лица с потребителско име и парола.

За извършваното видеонаблюдение са поставени информационни табели на видно място, Субектите на данни и другите посетители, които могат да бъдат заснети, са уведомяват от тях за използването на технически средства за наблюдение.

VIII. ДИРЕКТЕН МАРКЕТИНГ:

При наличието на изрично съгласие от Ваша страна, Ние може да обработим следните Ваши лични данни: имена; телефон; адрес; адрес на електронна поща; информация за типа и обема на използваните и предпочитани услуги, предоставяни от Хотел „Виталис“ и други данни, изрично упоменати в съответното съгласие, за целите на директния маркетинг като предлагане на други услуги, промоционални пакети, предложения за настаняване, анкети, допитвания с оглед подобряване качеството на предоставяните услуги и др., съобразно обхвата на конкретно даденото съгласие.

Когато се обработват лични данни за целите на директния маркетинг, Вие имате право по всяко време да направите възражение срещу това обработване на лични данни. В тези случаи обработването на личните данни за посочените цели ще бъде преустановено.

Вие имате право по всяко време да оттеглите дадено от Вас съгласие за обработване на личните Ви данни за целите на директния маркетинг. В тези случаи обработването на лични данни, основаващо се на даденото съгласие се прекратява.

IX. Срок за съхранение на данните:

„Пчелин“ ЕАД обработва и съхранява информация относно Субектите на данни до постигане на целите, за които същата е събрана и се обработва. Сроковете на съхранение се определят от вътрешните правила, целите и нормативната база:

- Данни от регистъра за настанените туристи по смисъла на чл. 116 от Закона за туризма, които включват идентификационни данни на настанените лица и данни, свързани с хотелското настаняване, се съхраняват за условия и за срок, определени в Закона за туризма и относимите към него подзаконовни актове;

- Информация, свързана със заявени и използвани услуги за хотелско настаняване, за събития и за ресторантьорски услуги, вкл. за анулирани резервации за хотелско настаняване (доколкото са свързани с възстановяване на предплатени суми и/или удържане на дължими суми – 5 години от предоставяне на услугата, приключване на изпълнението или анулиране на резервацията. В случаите, когато услугите са заявени и използвани въз основа на договор с продължително изпълнение, срокът

започва да тече от окончателното изпълнение и/или прекратяване на договора.

➤ Финансови и счетоводни документи; фактури, платежни нареждания, друга информация, свързана с данъчно-осигурителния контрол - до 10 /десет/ години, считано от началото на годината, следваща тази, през която се дължи плащане на данъчното задължение за съответната година.

➤ Неструктурирана комуникация, кореспонденция, жалби, сигнали и оплаквания – 5 години. В случаите, когато жалбите и др. са заявени и направени въз основа на договор с продължително изпълнение, срокът започва да тече от окончателното изпълнение и/или прекратяване на договора.

➤ Данни от адресни карти – до 1 месец от края на настаняването;

➤ Данни от видеозаписи – до запълване на паметта на устройството, но не повече от 2 месеца.

➤ Данни за контакт с Вас или за извършване на регистрация през нашия уебсайт – не повече от 2 години;

➤ Данни, предоставени по Ваше съгласие – за срока, за който сте предоставили съгласието си;

➤ Данните необходими за реализиране на легитимните ни интереси по съдебен ред – до изтичане на давността за тях;

➤ Данни, свързани със сключване и изпълнение на договори – 5 години от прекратяване на договора;

➤ Всичко останали данни – до реализиране на съответната цел, но не повече от 5 години.

X. Права на Субектите на лични данни:

С оглед на факта, че Ние обработваме Ваши лични данни, Вие имате следните права:

• **право на информация и достъп** до обработваните от Нас Ваши лични данни;

• **право на коригиране или допълване** на неточни или непълни Ваши лични данни;

• **право на изтриване („право да бъдеш забравен“)** на лични данни, които се обработват незаконосъобразно или с отпаднало правно основание (изтекъл срок на съхранение, оттеглено съгласие, изпълнена първоначална цел, за която са били събрани и др.);

• **право на ограничаване на обработването** – при наличие на правен спор между Нас и Вас до неговото решаване и/или за установяването, упражняването или защитата на правни претенции;

• **право на преносимост на данните** – ако се обработват по автоматизиран начин на основание съгласие или договор. За целта Вие може да поискате данните да Ви бъдат предоставени в структуриран, широко използван и пригоден за машинно четене формат.

• **право на възражение** – по всяко време и на основания, свързани с конкретната ситуация Вие можете да възразите срущу обработване на данните Ви. Това обработване ще бъде преустановено, освен ако, не съществуват убедителни законови основания за обработването, които имат предимство пред Вашите интереси, права и свободи или ако данните са необходими за съдебен процес;

- **право на оттегляне на съгласието**, което сте дали за обработване на лични данни;
- **право на жалба** - в случай че решите, че Вашите права и свободи са нарушени във връзка с определено обработване на лични данни, то може да подадете писмена жалба пред Комисията за защита на личните данни на адрес: гр. София, 1592, бул. „Проф. Цветан Лазаров“ № 2.
- **право на защита по съдебен ред**, в случай че решите да реализирате правата си по съдебен ред.

XI. Мерки за сигурността на личните данни:

В качеството ни на Администратор на лични данни, Ние прилагаме необходимите организационни и технически мерки за защита на данните, в съответствие с изискванията на Регламент (ЕС) 2016/679 от 27 април 2016 година, като се придържаме към най-добрите практики в това отношение.

Видове организационно-технически мерки:

- определени са помещенията за обработване на данни на хартиен носител;
- данните се съхраняват на собствен сървър, достъпът до който е ограничен;
- достъп до данните имат само лицата, изпълняващи функции по съответното обработване;
- в помещенията, в които се обработват данни на хартиен носител не се допускат външни посетители;
- помещенията за обработване на данни са снабдени със СОТ, а кодът му е известен единствено на малък кръг от лица;
- в част от помещенията и частите от хотелския комплекс е налице видеонаблюдение с цел превенция от рискове и защита на сигурността им;
- данните се съхраняват в заключени помещения или шкафове;
- лицата, обработващи данните се запознават с правилата за обработване на данни, източниците на риск и опасностите за самите данни;
- лицата, обработващи данните са поели ангажимент за поверителност на данните;
- определени са срокове за обработване на данните;
- достъпът до данните от Регистъра на хотелското настаняване се осъществява с потребителско име и парола от ограничен кръг лица.

Дружеството е определило длъжностно лице за защита на личните данни, с което можете да се свържете при съмнения относно законността на обработването на Вашите данни.

XII. Промени в Политиката за лични данни:

Нашата Политика за лични данни може да бъде изменяна при промяна на целите на обработване, както и на вида и условията на обработване на данните.

Дружеството поема ангажимента да Ви уведомява своевременно за направените промени чрез съобщение на сайта ни.