

ZÁSADY OCHRANY A ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

1. Úvod

Naše společnost, Central Park Flora s.r.o., se sídlem Krapkova 439/34, Olomouc, PSČ 779 00, Česká republika, IČO: 07480113, zapsaná v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Ostrave pod spisovou značkou C 75947 (dále jen „**hoteliér**“, „**společnost**“, či pouze „**my**“), jako provozovatel Hotelu Central Park Flora, nacházejícím se v Olomouci, Krapkova 439/34, PSČ 779 00, Česká republika, **chrání** důsledně a dlouhodobě **osobní údaje a soukromí** návštěvníků svých webových stránek a svých zákazníků, dodavatelů a dalších osob. Všechny postupy a opatření přijatá a realizovaná hoteliérem v této oblasti důsledně vycházejí z aktuálních právních předpisů vztahujících se k ochraně osobních údajů a soukromí, zejména

- z Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů),
- z úprav provedených v této oblasti českými právními předpisy, konkrétně zákonem o zpracování osobních údajů, jakož i
- z občanského zákoníku, zákona č. 89/2012 Sb., a zákona č. 480/2004 Sb., zákona o některých službách informační společnosti.

Pokud dochází ke změnám a úpravám výše popsaných právních předpisů, pravidelně přizpůsobujeme všechny naše postupy a opatření v souladu s takovými změnami a úpravami.

2. Hoteliér jako správce osobních údajů

Pokud jste nám poskytli své osobní údaje v souvislosti se službami, které nabízíme, a pokud tyto údaje zpracováváme, staneme se správcem těchto osobních údajů, a budeme odpovídat za jejich řádné zpracování a ochranu.

Toto prohlášení o zpracování a ochraně osobních údajů slouží k vysvětlení našich postupů ohledně zpracování osobních údajů, které od vás shromažďujeme, když využíváte naše služby, nebo které získáváme při ústní či písemné komunikaci, při návštěvě našich webových stránek na adrese <https://www.hotelflora.cz/> a/nebo z jiných zdrojů. Osobní údaje zpracováváme především za účelem poskytování a správy hotelových služeb, jakož i za účelem zpracování rezervací a dalších služeb, které nabízíme v rámci našich činností..

3. Zpracovávané osobní údaje

Naši zákazníci jsou fyzické a právnické osoby, které chtějí využívat naše služby. Osobní údaje zpracováváme výhradně v souladu s příslušnými právními předpisy, přičemž se rozumí, že pojem *zpracování* znamená, že osobní údaje získáváme, ukládáme a mažeme a v určitých případech je převádíme.

Osobní údaje, které zpracováváme, získáváme přímo od vás v souvislosti s vaší objednávkou/rezervací ubytování, obdržením hotelové registrace a vstupních karet nebo vstupenek do fitness zařízení, využíváním zdravotních procedur a v souvislosti s dalšími službami poskytovanými společností (např. připojení Wi-Fi) nebo v souvislosti s vyplněním průzkumu spokojenosti hotelových hostů.

Některé z osobních údajů, které zpracováváme, získáváme sledováním vaší aktivity na našich webových stránkách. V souladu s platnými zákony o ochraně osobních údajů někdy také v částečném rozsahu zpracováváme osobní údaje, které jsme získali jinými způsoby, např. z veřejných zdrojů, jako je obchodní rejstřík nebo jiné registry.

Kromě výše uvedeného vás můžeme také požádat o poskytnutí informací o osobách, které s vámi cestují (jejich identifikační údaje a další potřebné informace). Vědomě se však neúčastníme shromažďování osobních údajů dětí v souladu s definicí obsaženou v příslušných zákonech.

Zpracováváme především následující osobní údaje:

- kontaktní údaje (např.: celé jméno, příjmení, titul, adresa bydliště, e-mail, telefonní číslo);
- informace týkající se rezervace hotelového pobytu nebo jeho návštěvy (např.: datum a čas příjezdu a odjezdu, počet dospělých a dětí, které mají být ubytovány v pokoji včetně údajů o rodinných příslušnících, typ pokoje, seznam procedur);
- informace uvedené v osobních identifikačních dokumentech (datum narození, státní příslušnost, číslo pasu nebo občanského průkazu, vízum, údaje o platební kartě);
- online identifikátor (IP adresa, MAC adresa, přihlašovací údaje);
- účast ve věrnostním programu zákazníka; účast v marketingovém schématu; informace týkající se nákupů a dodávek produktů či služeb;
- cestovní historie a důvod návštěvy hotelu (služební cesta nebo dovolená);
- preference hostů (např.: informace o dietách nebo potravinových alergiích, preference pokoje);
- marketingové a komunikační preference; recenze a názory na naše produkty a služby (např.: datum návštěvy, číslo pokoje);
- objednávky balíčků poskytovaných našim hotelem a další informace, které se nám rozhodnete poskytnout nebo které od vás můžeme získat.

4. Účel zpracování osobních údajů

Osobní údaje zpracováváme výhradně pro povolené účely a v souladu s platnými právními předpisy. Jakékoli zpracování osobních údajů je vždy spojeno se stanoveným účelem zpracování a souvisejícím právním základem pro zpracování ve smyslu článku 6 obecného nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR), zejména s plněním smlouvy nebo jednáním o smlouvě, dodržováním zákonných povinností správce údajů, oprávněnými zájmy správce údajů nebo souhlasem subjektu údajů.

V případě, že zpracování vašich osobních údajů probíhá na právním základě specifikovaném jako souhlas subjektu údajů, je zpracování těchto osobních údajů možné pouze po dobu platnosti takového souhlasu. Pokud svůj souhlas odvoláte a/nebo uplyne doba, na kterou jste souhlas udělili, je další zpracování vašich osobních údajů vyloučeno.

4.1. Zpracování osobních údajů za účelem plnění smluvních závazků

Zpracováváme osobní údaje za účelem plnění našich smluvních závazků vůči zákazníkům nebo za účelem provádění předmluvních opatření přijatých na konkrétní žádost subjektu údajů.

4.2. Zpracování osobních údajů za účelem zachování našich oprávněných zájmů (s přihlédnutím k vašim zájmům)

Osobní údaje zpracováváme také v případech, kdy je to nezbytné k zachování našich oprávněných zájmů. To zahrnuje například následující:

- Péči o zákazníky a odpovědi na stížnosti;
- Opatření ke zlepšení našich služeb a vztahu s našimi zákazníky, např. průzkumy spokojenosti zákazníků, zlepšování a vývoj webových stránek, statistiky webových stránek atd.;
- Ochranu práv naší společnosti v případě soudních sporů týkajících se poskytovaných služeb;
- Ochranu majetku, zdraví a bezpečnosti (K tomuto účelu naše společnost používá bezpečnostní kamery. Bližší informace o zpracování osobních údajů v souvislosti s kamerovým systémem vám poskytne náš personál na recepci Hotelu Josef. Na vaši žádost předložíme také naše dokumenty o vlastních opatřeních na ochranu soukromí zavedených v souvislosti s používáním kamerového systému.);

- Přímou propagaci, pokud jste dali souhlas se zpracováním vašich osobních údajů pro tyto účely;
- Opatření k zajištění bezpečnosti poskytovaných služeb.

4.3. Zpracování osobních údajů s vaším souhlasem

V určitých případech naše společnost zpracovává údaje na základě vašeho souhlasu. Svůj souhlas můžete kdykoli odmítnout. Zpracování údajů provedené před odvoláním souhlasu je i tak povoleno. Osobní údaje obvykle zpracováváme na základě vašeho souhlasu za účelem distribuce marketingových informací a newsletterů. Osobní údaje pro takové účely zpracováváme pouze v rozsahu údajů, které jste nám poskytli.

V souvislosti s informováním o novinkách, prezentací služeb a programem pro udržování kontaktu se zákazníky naše společnost využívá služeb nabízených některými sociálními sítěmi a dalšími webovými stránkami, jako je Facebook, X, Pinterest nebo TripAdvisor. Sledováním Hotelu Central Park Flora na sociálních a jiných sítích, tj. kliknutím na „To se mi líbí“ nebo „Přihlásit se k odběru“ na příslušné stránce, se dobrovolně přihlásíte k odběru novinek zveřejněných na naší zdi. Přihlášení můžete zrušit kliknutím na tlačítka „Nelíbí se mi“ nebo „Odhlásit se z odběru“. Naše společnost může přistupovat k profilům svých odběratelů, ale data v profilech v našem vlastním interním systému nezaznamenáváme ani nezpracováváme.

Na našich sociálních sítích také zveřejňujeme fotografie nebo videa z událostí spojených s poskytováním našich služeb. Pokud fotografie neukazují skupinu osob, vždy požadujeme před zveřejněním písemný souhlas subjektů údajů.

4.4. Zpracování osobních údajů za účelem dodržování zákonů

Naše společnost zpracovává některé osobní údaje, aby splnila své zákonné povinnosti. Některé z těchto povinností mohou podléhat platným zákonům České republiky, jiné právu EU. Konkrétně máme povinnost shromažďovat, uchovávat nebo hlásit informace určené pro regulační úkoly prováděné různými příslušnými orgány a úřady.

4.5. Zpracování osobních údajů za účelem přímého marketingu

Pro účely přímého marketingu, což do značné míry zahrnuje zasílání e-mailových newsletterů a jiné marketingové komunikace, obvykle zpracováváme pouze vaše jméno a příjmení a vaši e-mailovou adresu. Newslettery nebo jinou marketingovou komunikaci zasíláme pouze na základě vašeho souhlasu nebo na základě oprávněných zájmů naší společnosti.

Zasílání newsletterů nebo jiné marketingové komunikace není omezeno, ale můžete se kdykoli z odběru těchto informací odhlásit. V takovém případě můžeme zpracovávat základní informace o odběru po přiměřenou dobu, abychom mohli prokázat, proč jsme vám vůbec zasílali newslettery nebo marketingové informace. Informace zasíláme pouze v přímé souvislosti se službami poskytovanými naší společností a nesdílíme informace s třetími stranami kromě zpracovatelů, kteří zajišťují distribuci newsletterů nebo marketingové komunikace pro naši společnost.

Z odběru našich newsletterů nebo marketingové komunikace se můžete odhlásit kliknutím na odkaz v našem e-mailu nebo odesláním žádosti o odhlášení marketing@hotelflora.cz

4.6. Informace o změně účelu

Pokud by naše společnost zpracovávala vaše osobní údaje pro jiné účely, než pro které byly údaje původně shromážděny, budeme vás o novém účelu informovat v souladu s platnými zákony.

5. Příjemci osobních údajů

V některých případech mohou být osobní údaje zpřístupněny třetím stranám jako zpracovatelům, zejména externím poskytovatelům určitých služeb pro naši společnost (služby kódování softwaru, služby správy serverů) nebo poskytovatelům technologií používaných naší společností (například rezervační systém), nebo v minimálním nezbytném rozsahu právním nebo daňovým poradcům naší společnosti. Abychom zajistili vysokou kvalitu našich služeb, můžeme také sdílet vaše osobní údaje se členy skupiny MMP Assets.

Kromě toho můžeme také sdílet osobní údaje jiným příjemcům v rozsahu, v jakém jsme k tomu vázáni příslušnými zákonnými ustanoveními. Ve všech ostatních případech může naše společnost poskytnout vaše osobní údaje třetí straně pouze s vaším výslovným souhlasem.

6. Předávání osobních údajů do třetích zemí

Naše společnost v žádném případě nepředává vaše osobní údaje příjemcům ve třetích zemích.

7. Ukládání osobních údajů

Naše společnost zpracovává osobní údaje za účelem plnění našich smluvních závazků pouze po dobu trvání těchto smluvních závazků. Jakmile již nejsou osobní údaje pro takové účely potřeba, mažeme je. Abychom ale dodrželi zákon či chránili své oprávněné zájmy, musíme určité osobní údaje uchovávat i po skončení platnosti smlouvy. To se týká například naší povinnosti dokumentovat poskytnuté služby.

Kdykoli má naše společnost povinnost ukládat nebo archivovat osobní údaje, postupujeme v souladu s časovými lhůtami stanovenými platnými zákony. Pokud v podmínkách služby není stanoven výslovný termín nebo není stanoveno v zákoně, stanoví přiměřenou lhůtu pro uložení údajů naše společnost s ohledem na zákonné promlčecí lhůty, které umožní čas potřebný k tomu, abychom se dozvěděli, že byla podána stížnost nebo bylo zahájeno jiné řízení proti naší společnosti, a s ohledem na pravděpodobnost jakýchkoli takových nároků vůči naší společnosti, odhadovaná časová období potřebná k odhalení kyberútoků proti našim informačním systémům nebo jiné narušení bezpečnosti, obvyklý postup a doporučení dozorových úřadů a pravděpodobnost a význam takových hrozeb.

8. Subjekty údajů a jejich práva

Pokud vaše osobní údaje zpracováváme my, jako správce údajů, máte právní postavení subjektu údajů a všechna související práva vůči správci vyplývající z obecného nařízení o zpracování údajů (GDPR).

Jako subjekt údajů máte následující práva ve smyslu článků 15 až 22 obecného nařízení o zpracování údajů:

- Právo na přístup k vašim osobním údajům, zejména právo požadovat od správce údajů informace týkající se zpracování vašich osobních údajů;
- Právo na opravu osobních údajů, pokud jsou údaje nepřesné;
- Právo na výmaz osobních údajů („právo být zapomenut“);
- Právo na omezení zpracování;
- Právo vznést námitku proti zpracování u správce;
- Právo nebýt předmětem rozhodnutí učiněného výhradně na základě automatizovaného zpracování, včetně profilování (s výjimkami).

Kromě výše uvedeného má subjekt údajů právo podat stížnost u dozorového úřadu, což je:

Úřad pro ochranu osobních údajů

Pplk. Sochora 27

170 00 Praha 7

e-mailová adresa: posta@uouu.cz

9. Zabezpečení osobních údajů

Při jakémkoli zpracování vašich osobních údajů klademe důraz na ochranu údajů před narušením nebo zneužitím, a to především prostřednictvím vhodných technických opatření a zabezpečení našich webových stránek a dalších informačních systémů a SW aplikací, které používáme a jsme si jich vědomi, jakož i prostřednictvím povinných interních postupů a organizačních pravidel pro zpracování osobních údajů, včetně povinnosti mlčenlivosti na straně našich zaměstnanců.

V tomto ohledu jsme přijali konkrétní technická, organizační a další opatření pro zabezpečení osobních údajů zpracovávaných automatizovaně a osobních údajů zpracovávaných ručně.

V případě, že je v konkrétním případě oprávněn zpracovávat příslušné osobní údaje jiný subjekt – zpracovatel osobních údajů – je takové zpracování podrobně upraveno dohodou o zpracování osobních údajů, která stanoví, v souladu s obecným nařízením o ochraně osobních údajů, přísná technická a organizační pravidla pro účinnou ochranu údajů zpracovávaných zpracovatelem a/nebo dodatkem k hlavní dohodě.

Vyhrazujeme si právo provést změny v tomto prohlášení o zpracování a ochraně osobních údajů.