

Podmínky zpracování osobních údajů

Společnost Hotelpro s.r.o., IČO: 256 49 019, se sídlem Budečská 17, 120 00 Praha 2, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 57981 („Hotelpro“), provozovatel webových stránek <https://www.hotelanna.cz/> a <https://www.smallcharminghotels.com>, a společnost Resmaster Systems s.r.o., IČO 267 59 136, se sídlem Budečská 17, 120 00 Praha 2, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 91836 („Resmaster“) provozovatel rezervačního on-line systému a věrnostního programu Charming Rewards („Program“) prohlašují, že veškeré osobní údaje jsou považovány za přísně důvěrné a je s nimi nakládáno v souladu s platnými zákonnými ustanovení v oblasti ochrany osobních údajů.

1. Obecné informace

1.1 Webtracking (sledování na webových stránkách)

(a) V rámci zkvalitňování služeb a zajištění plné funkcionality našich webových stránek dochází ke sběru a evidování určitých údajů a dalších informací (další informace nepředstavují osobní údaje). Tyto údaje a další informace slouží k vyhodnocování činnosti návštěvníků webových stránek za účelem provádění statistiky. Přitom veškeré osobní údaje jsou zpracovávány v jejich anonymizované podobě.

Ke zpracování údajů pro statistické účely využívá Hotelpro a Resmaster služeb společností Google a Seznam („Poskytovatelé“), kteří pro Hotelpro a Resmaster zajišťují monitorování údajů, které se vztahují k nabízeným službám na webových stránkách www.hotelanna.cz, a to pro jejich optimální přizpůsobení zákazníkům Hotelpro.

(b) Trackingové technologie jsou poskytovány společností HotJar Limited, se sídlem Level 2, St Julian's Business Centre, 3, Elia Zammit Street, St Julian's STJ 1000, Malta, která pracuje pouze s anonymními daty.

(c) Při návštěvě naší webové stránky sbíráme, shromažďujeme a vyhodnocujeme potřebné údaje prostřednictvím pixelů nainstalovaných na našich webových stránkách („nástroje“). Nástroje zajišťují propojení našich webových stránek s Vaším webovým prohlížečem, který zasílá následující informace o využívání našich webových stránek:

- Typ prohlížeče / verze prohlížeče (např. Internet Explorer, Chrome, Firefox);
- Jazyk prohlížeče (např. čeština);
- Použitý operační systém (např. Windows XP, Windows 10, iOS);
- Vnitřní rozlišení okna prohlížeče;
- Rozlišení obrazovky;
- Aktivace JavaScriptu;
- Java zapnuto/vypnuto;
- Cookies ano/ne;
- Hloubka barev;
- Referrer URL (označení pro URL, ze kterého byla webová stránka navštívena);
- IP adresa uživatele, u které zajišťujeme promptní anonymizaci.

- Časový údaj vztahující k datu a času, kdy došlo k přístupu na webové stránky;
- Počet prokliků;

Dále mohou být rovněž zjišťovány informace, které jsou získávány z obsahu rezervačních formulářů (textové pole, které je potřeba vyplnit, například jméno hosta. V těchto případech dochází k zjišťování informací, o skutečnosti, zda byl daný formulář „vyplněn“ nebo „nevyplněn“).

1.2 Blokování ukládání dat při Webtrackingu

Webtracking lze blokovat v nastavení Vašeho internetového prohlížeče.

1.3 Použití conversion trackingu (sledování konverzí)

(a) Prostřednictvím konverzních cookie rezervací na webových stránkách <https://www.resmaster.eu/externalbooking2/3/cs/reservation> dochází ke sledování rezervací, které byly učiněny po rozkliknutí reklamy na webových stránkách třetího subjektu nebo na základě propojení prostřednictvím linku Hotelpro umístěného na webových stránkách třetího subjektu. Účelem tohoto sledování je maximální přizpůsobení reklam Hotelpro našim zákazníkům. Dále dochází k propojení linků, jejich vyhodnocení a použití pro účely zúčtování. Konverzní cookies neobsahují osobní údaje, a nelze je proto použít k osobní identifikaci zákazníka. Poskytovatel webových stránek třetích subjektů obdrží pouze údaj o celkovém počtu uživatelů, kteří rozklikli reklamu nebo dokončili rezervaci.

(b) Více informací k problematice cookies můžete nalézt v bodě 1.6.

1.4 IP adresa (adresa internetového protokolu)

(a) IP adresa se přenáší při každém vyslaném požadavku na webový server, aby věděl, kam má zaslat odpověď. Dynamickou IP adresu obdrží každý zákazník od poskytovatele internetového připojení („ISP“), a to v okamžiku svého připojení na internet. Z tohoto důvodu může ISP určit konkrétního zákazníka, kterému IP adresu přiřadil.

(b) Na základě uložení IP adresy na našem serveru, je možné, abychom zjistili prostřednictvím dalších informací získaných od ISP totožnost uživatele připojeného k internetu. Z tohoto důvodu Hotelpro a Poskytovatelé neukládají IP adresu, na základě, níž by bylo možné dospět k identifikaci konkrétního uživatele, trvale. IP adresa je používána pouze za účelem rozpoznání jednotlivého přihlášení na naší webovou stránku a rovněž jako prostředek obrany proti počítačovým útokům. Následně dochází k anonymizaci IP adresy. Na základě provedené anonymizace IP adresy není možné z naší strany určit konkrétní fyzickou osobu.

1.5 Logovací soubory

(a) Při každé návštěvě webových stránek www.hotelanna.cz vyšle Váš webový prohlížeč informaci o Vašich uživatelských datech, které se uloží do protokolových souborů, tzv. serverového logovacího souboru. Datové přenosy, které se tímto způsobem ukládají, obsahují tyto údaje: datum a čas návštěvy webových stránek, URL navštívené webové stránky, IP adresa, původní URL (tzv. referrer), z níž jste na naše webové stránky přišli, množství přenesených dat

a informaci o user agent zaslanou Vaším webovým prohlížečem (případně i typ a verze prohlížeče a použitý operační systém).

(b) IP adresy jsou pro účely vyhodnocení ukládány výlučně anonymně.

1.6 Cookies

(a) V rámci webových stránek používáme tzv. cookies. Cookies jsou malé textové soubory obsahující krátké údaje, které mohou být při návštěvě našich webových stránek uloženy do Vašeho počítače. Cookies mohou obsahovat pouze informace, které odesíláme na Váš počítač, a proto nedochází k načítání Vašich osobních údajů. Zároveň na základě používání souborů cookies nedochází k propojení s dalšími údaji, ledaže byste s tím výslovně projevíli souhlas.

(b) Souhlas s použitím cookies není předpokladem pro návštěvu našich webových stránek. Chtěli bychom však upozornit na to, že používání funkce online rezervace a objednávání našich služeb je možné pouze tehdy, jestliže cookies povolíte.

(c) Cookies mohou být v počítači uloženy po různě dlouhou dobu.

Další informace o typech souborů cookies, jejich ukládání a používání najdete v informacích Google o správě souborů a jejich ukládání zde -

<https://policies.google.com/technologies/managing?hl=cs>

(d) Ukládání souborů cookies je možné obecně zakázat v nastavení webového prohlížeče (rovněž je možné zakázat případné používání cookies třetích stran). Pokud tak však uživatel učiní, mohou být některé funkce webových stránek nedostupné.

2. Osobní údaje a jejich zpracování

2.1 Osobní údaje a účel zpracování osobních údajů

(a) Níže definujeme, jaké osobní údaje u jednotlivých kategorií zpracováváme.

1. Člen věrnostního program

Jméno, email, přihlašovací údaje, preference, datum narození, bydliště

2. Návštěvník webových stránek

Jméno, bydliště, telefonní číslo, email, přihlašovací údaj, pokud se chce stát členem

věrnostního program, údaje o platební kartě: jméno držitele, číslo, doba platnosti

(b) Hotelpro a Resmaster zpracovávají následující kategorie osobních údajů, které potřebuje v souvislosti s dokončením rezervace: jméno a příjmení, kontaktní adresa (dobrovolná), platební údaje a e-mailová adresa. Pokud máte navíc vytvořenou registraci v Programu může zároveň docházet ke zpracování dalších údajů, které při registraci dobrovolně poskytnete.

(c) Vaše e-mailová adresa slouží jako Váš identifikátor (v případě registrace do Programu a rovněž slouží pro veškerou komunikaci. Na Vaši e-mailovou adresu Vám přijde potvrzení rezervace a informace o podmínkách rezervace.

(d) Osobní údaje jsou v případě, že rezervujete ubytování bez registrace, tj. bez vytvoření členství v Programu, zpracovávány za účelem dokončení rezervace a jejího vyřízení. Pokud nám poskytnete osobní údaje v souvislosti s vytvořením Vašeho členství v Programu, použijeme je zejména pro správu Vašeho členského účtu tak, jak je uvedeno v bodě 2.2 (a).

(e) Osobní údaje mohou být rovněž použity pro marketingové účely (blíže viz bod 2.3).

(f) Vaše osobní údaje budou předány třetím osobám či jinak zprostředkovány pouze tehdy, je-li to nezbytné v rámci plnění smlouvy, nebo pokud jste s tím předem vyslovili souhlas. V rámci vyřízení Vaší rezervace obdrží hotel potřebné údaje k vyřízení Vaší rezervace. Takto získané údaje smí naši poskytovatelé služeb použít pouze ke splnění úkolů souvisejících s vyřízením Vaší rezervace.

Aktuální seznam poskytovatelů dalších služeb, kteří pro daný účel mohou získat některé z Vašich osobních údajů:

Hotel Anna

Smluvní dopravce zajišťující hotelový transfer

ČS, a.s.

B-Payment

Hores Plus

Sova Net

2.2 Program Charming Rewards

(a) Během procesu rezervace se můžete registrovat do Programu Charming Rewards (<https://www.smallcharminghotels.com/cs/charming-rewards/sign-up/>), a vytvořit si účet, který je zabezpečen heslem („členský účet“). Založením členského účtu získáváte přímý přístup ke svým údajům

(b) Pokud si nepřejete založit členský účet, můžete rovněž dokončit rezervaci bez registrace, tj. jako host. V takovém případě dochází ke zpracování pouze těch osobních údajů, které jsou nezbytné v souvislosti s dokončením Vaší rezervace.

2.3 Newsletter do e-mailu (obchodní sdělení)

(a) Jestliže jste se přihlásili k odběru obchodních sdělení, budeme Vám e-mailem zasílat newslettery.

(b) Jestliže si v budoucnu nebudete přát další newslettery, můžete se kdykoli z odběru bezplatně odhlásit prostřednictvím linku pro odhlášení, který naleznete v každém newsletteru

(c) V případě, že se z odebrání newsletteru odhlásíte, nebudeme nadále Vaše elektronické kontakty pro tyto účely využívat.

3. Zabezpečení osobních údajů a doba uchovávání

3.1 Zabezpečení osobních údajů

(a) Vaše osobní údaje se k nám přenášejí v zakódované podobě. Používáme kódovací systém SSL (secure socket layer). Zabezpečujeme naše webové stránky a ostatní systémy pomocí technických a organizačních opatření proti ztrátě a zničení Vašich údajů, proti přístupu neoprávněných osob k vašim údajům, jejich pozměňování či rozšiřování.

(b) Přístup do vašeho účtu Programu je možný pouze po zadání Vašeho osobního hesla. V této souvislosti bychom Vás chtěli upozornit, že je nezbytné, abyste Vaše přístupové údaje nesdělovali třetím osobám. Hotelpro a Resmaster nepřebírají odpovědnost za zneužití použitých hesel,

3.2 Doba uchovávání

(a) Osobní údaje zpracováváme a uchováváme po dobu nezbytně nutnou k zajištění všech práv a povinností plynoucích z rezervační smlouvy, tj. minimálně po dobu zajištění realizace Vaší rezervace, a dále po dobu, po kterou je Hotelpro povinen jakožto správce uchovávat podle obecně závazných právních předpisů nebo na kterou jste nám ke zpracování udělili souhlas. V ostatních případech vyplývá doba zpracování z účelu zpracování anebo je dána právními předpisy v oblasti ochrany osobních údajů.

3.3 Práva subjektů údajů

(a) Pokud zpracováváme Vaše osobní údaje, můžete kdykoliv požadovat bezplatnou informaci o zpracovávání svých osobních údajů.

(b) V případě, že se domníváte, že zpracování osobních údajů provádíme v rozporu s ochranou Vašich osobních údajů a zákonnými podmínkami ochrany osobních údajů, můžete požádat o vysvětlení, požadovat, abychom odstranili takto vzniklý stav, zejména můžete požadovat blokaci osobních údajů, provedení opravy, doplnění nebo likvidaci osobních údajů. Máte taktéž právo kdykoliv se obrátit se svou žádostí na Úřad pro ochranu osobních údajů se sídlem Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, www.uoou.cz

(c) Svůj souhlas se zpracováním osobních údajů můžete kdykoliv odvolat. Pokud odvoláte souhlas se zpracováním osobních údajů, budou Vaše osobní údaje vymazány; to se však netýká těch osobních údajů, které Hotelpro potřebuje ke splnění zákonných povinností (např. vyřízení již zaslané rezervace) či k ochraně svých oprávněných zájmů. K likvidaci osobních údajů dojde rovněž v případě, že osobní údaje nebudou zapotřebí pro účel sledovaný jejich uložením nebo jestliže bude uložení Vašich údajů nepřípustné z jiných zákonem stanovených důvodů.

3.4 Kontaktujte nás

(a) V případě jakýchkoli dotazů, komentářů a žádostí ohledně těchto Zásad nás neváhejte kontaktovat prostřednictvím e-mailové adresy gdpr@hotelpro.cz

(b) To samé platí pro případ, že máte zájem o přístup k informacím, které jsme o Vás prostřednictvím těchto webových stránek získali, nebo pokud si přejete tyto informace opravit, zablokovat či vymazat.

Kontakt:

Hotel Anna, Budečská 17, 120 00 Praha 2, www.hotelanna.cz