

Regulamin i Polityka Prywatności Ośrodka FIAN

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 i jednocześnie Administratorem Danych Osobowych jest P.P.H.U FIAN Anna Filipowicz, ul. Chałubińskiego 38, 34-500 Zakopane NIP: 736-000-09-39.
- II. Administrator danych informuje, iż podane dane osobowe będą przetwarzane zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych z dnia 29 sierpnia 1997 (Dz.U. 1997 nr 133 poz. 883) oraz 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 dokonania rezerwacji pobytu, wykonania kompleksowej usługi hotelowej oraz dopełnienia obowiązku podatkowego oraz statystycznego (GUS).
- IV. Podanie przez Klienta danych osobowych oraz wyrażenie zgody na ich przetwarzanie jest dobrowolne, aczkolwiek konieczne w celu wykonania rezerwacji pobytu i usługi hotelowej.
- V. Dane zbieramy podczas :
 - procesu rezerwacji przez stronę internetową
 - procesu rezerwacji wykonywanej osobiście w ośrodku, drogą telefoniczną lub mailową, a także w trakcie meldowania gościa w ośrodku.Dane możemy pozyskać również od naszych partnerów z portali rezerwacyjnych (Booking.com , HRS, organizatorów imprez, itp.), jeśli wyrażona została na to zgoda.

Zbieramy następujące dane:

- VI. Podczas rezerwacji przez stronę internetową istnieje możliwość założenia konta Klienta lub założenia jednorazowej rezerwacji. Przy zakładaniu konta na stronie ośrodka, 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, kraj)
 - c) Numer telefonu
 - d) Adres e-mailWyżej wymienione dane mogą być samodzielnie zmieniane przez Klienta po zalogowaniu się do konta - Przy jednorazowej rezerwacji wykonywanej przez stronę internetową, zakres zbieranych danych jest taki sam jak podczas zakładania konta.
- VII. Podczas rezerwacji dokonywanych osobiście, drogą telefoniczną, mailową lub przez chat, a także rejestracji Klienta w ośrodku 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 ośrodka);
 - g) Nr dokumentu tożsamości lub PESEL.
- VIII. 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 zniżek, oraz w celach statystycznych (obowiązek GUS i opłata miejscowa).
- IX. Podczas korzystania ze stron internetowych ośrodka pobierane są automatycznie dodatkowe informacje (adres IP przypisany do komputera z którego nastąpiło wejście na stronę ośrodka , zewnętrzny adres IP dostawcy Internetu, nazwa domeny, rodzaj przeglądarki, czas dostępu, rodzaj systemu operacyjnego).
- X. Zebrane dane wykorzystujemy do następujących celów:
 1. Wypełniania naszych zobowiązań względem Klientów.
 2. Obsługi rezerwacji pokoi i wniosków dotyczących zakwaterowania oraz tworzenie i przechowywanie

dokumentacji prawnej/podatkowej zgodnie ze standardami księgowości.

3. Obsługi pobytu Klienta w ośrodku:

- monitorowanie korzystania z usług (telefon, bar, płatna telewizja itp.)
- zarządzanie dostępem do pokoi,
- wewnętrzne zarządzanie listami Klientów, którzy zachowali się niewłaściwie podczas pobytu w ośrodku (zachowanie agresywne i antyspołeczne, naruszenie warunków umowy z ośrodkiem, naruszenie zasad bezpieczeństwa, kradzież, wyrządzenie szkody i wandalizm, problemy przy płatności).

4. Poprawy obsługi hotelowej, a szczególnie:

- przetwarzania danych osobowych Klienta w ramach naszego programu marketingowego – w celu prowadzenia działań marketingowych, promocji marek i lepszego poznania wymagań i życzeń Klienta,
- lepsze dostosowanie naszych produktów i usług do wymagań Klientów,
- dopasowanie ofert handlowych i wiadomości o promocjach przesyłanych Klientowi,
- informowanie Klienta o specjalnych ofertach i nowych usługach firmy.

5. Zarządzanie relacjami z Klientami przed pobytem, w trakcie i po:

- obsługa programu lojalnościowego,
- operacje segmentacji w oparciu o historię rezerwacji i preferencje Klienta – w celu przesyłania Klientowi dostosowanych wiadomości,
- wzięcie statystyk i obliczenie wyników handlowych, a także prowadzenie sprawozdawczości,
- zapewnienie danych kontekstowych wykorzystywanych przez narzędzie proponowania ofert, gdy Klient odwiedza internetową stronę ośrodka lub dokonuje rezerwacji.
- 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 zadowolonia,
- branie pod uwagę prawa do sprzeciwu.

6. Poprawa usług ośrodka, a w szczególności:

- obsługi skarg i zażaleń,
- oferowanie Klientowi korzyści z tytułu programu lojalnościowego.

7. Zapewnienie bezpieczeństwa i usprawnienie korzystania ze stron internetowych ośrodka w tym:

- poprawy nawigacji,
- wdrażanie środków zabezpieczających i zapobiegających oszustwom.

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

- XI. Dostęp do danych osobowych Klientów mają jedynie uprawnieni pracownicy ośrodka oraz Podmioty przetwarzające z którymi zawarto odrębne umowy (podwykonawcy świadczący usługi dla naszej firmy). Dane mogą zostać również udostępnione podmiotom upoważnionym na podstawie obowiązujących przepisów prawa.
- XII. Ośrodek podejmuje właściwe środki techniczne i organizacyjne, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawnymi, w celu zapewnienia maksymalnej ochrony danych osobowych naszych Klientów.
- XIII. Kiedy Klient przekazuje nam dane karty kredytowej podczas rezerwacji, przekierowywany jest na stronę akceptanta kart płatniczych który zapewnia bezpieczeństwo przeprowadzanej transakcji.
- XIV. Klientom Ośrodka FIAN udzielamy prawa dostępu do treści danych, ich poprawiania, prawo do przenoszenia danych, oraz prawo otrzymania kopii danych osobowych przetwarzanych przez ośrodek. Ponadto 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.
- XV. 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. Dane pozyskane z monitoringu usuwane są maksymalnie po 30 dniach od daty ich rejestracji.
- XVI. Kontakt z osobą odpowiedzialną za ochronę danych osobowych możliwy jest w siedzibie firmy, lub za pomocą skrzynki mailowej: fian@fian.pl
- XVII. Polityka Cookies
Strona internetowa Ośrodka używa cookies w celach statystycznych i funkcjonalnych. Korzystając z niej wyrażacie Państwo zgodę na ich wykorzystywanie zgodnie z ustawieniami Państwa przeglądarki.
- XVIII. Zmiany w polityce prywatności Ośrodka FIAN
Ośrodek FIAN rezerwuje prawo do zmieniania, modyfikowania lub poprawiania niniejszej polityki w dowolnym momencie.

XIX. Ostatnia aktualizacja: 25.05.2018