



Interni akt

Zadeva: Varovanje osebnih podatkov gostov Hotela City Maribor****

1) Podatki, ki jih hotel zbere od hotelskih gostov.

a) Prijava gosta v hotel

Hotel zbira obvezne podatke o gostih za interni register hotelskih gostov.

Za prijavo gostov v skladu z zakonskimi obveznostmi potrebujemo slednje podatke:

- spol,
- ime,
- priimek,
- državo,
- državljanstvo,
- datum rojstva,
- tip dokumenta,
- številka dokumenta,
- datum prihoda
- datum odhoda

Podatke v skladu z zakonskimi obveznostmi posredujemo na Ajpes, kjer smo kot nastanitveni obrat vpisani v RNO – Register nastanitvenih obratov.

Zavedeni podatki se hranijo v hotelsko informacijskem programu (v nadaljevanju HIS) v profilih gostov in v Knjigi gostov. Knjiga gostov obstaja v elektronski in fizični obliki.

b) Garancije in posebni podatki

Za možnost bivanja je potrebna garancija s kreditno kartico gosta ali z gotovino v obliki kavnice.

Podatek kreditne kartice gost poda kot garancijo in velja za neporavnane storitve. S podpisom prijave ob prijavi v hotel soglašajo, da se kartica lahko bremeni v kolikor gost hotel zapusti ne da bi poravnal vse storitve, ali v primeru, da gost povzročil škodo.

Posebni podatki o gostih (njihovo zdravstveno stanje), kot so invalidnost, celiakija,.. se vodijo v programu HIS in služijo izključno lažji komunikaciji z gostom in pripravi ustreznih storitev za udobno bivanje gosta. Gost v naštetih primerih prejme obrazec za posebno naročilo storitev ob prijavi v hotel, kjer poda svojo posebnost vezano na njegovo zdravstveno stanje. Podatek o zdravstvenem stanju gosta se hrani le za čas bivanja gosta v hotelu.

c) Povpraševanja/Rezervacije

- Elektronska pošta

S povpraševanjem po elektronski pošti gost samovoljno poda informacijo o elektronskem naslovu (v nadaljevanju e-mail). E-mail naslov se ne uporablja za nadaljnjo obdelavo, niti se ne vključuje v marketinške akcije. Služi izključno za komunikacijo v procesu povpraševanja in rezervacije med gostom in hotelom. E-mail naslov se hrani skupaj s korespondenco med gostom in hotelom v elektronskem predalu domene @hotelcitymb.si in služi izključno pregledu arhiva povpraševanj.



- Telefonske rezervacije

Gost lahko opravi telefonsko rezervacijo ob kateri mora podati slednje podatke: ime in priimek gosta ki bo bival, obdobje bivanja, ime in priimek osebe ki opravi rezervacijo (v kolikor je ne opravi gost sam), kontaktno telefonsko številko in elektronski naslov. Za vsako telefonsko rezervacijo mora hotel poslati na prejet E-mail naslov potrditev rezervacije, v kolikor prejme elektronski naslov s strani gosta ki povprašuje. Rezervacija je potrjena in gost se strinja s splošnimi pogoji hotela in z obravnavo osebnih podatkov s tem, ko je posredoval svoje podatke za prejem elektronske pošte.

E-mail naslov se ne uporablja za nadaljnjo obdelavo, niti se ne vključuje v marketinške akcije. Služi izključno za komunikacijo v procesu povpraševanja in potrditve rezervacije med gostom in hotelom. E-mail naslov se hrani skupaj s korespondenco med gostom in hotelom v elektronskem predalu domene @hotelcitymb.si in služi izključno pregledu arhiva povpraševanj.

Telefonska številka in podatki osebe, ki je opravila rezervacijo se hranijo kot dokument telefonske rezervacije v fizični obliki 2 leti od datuma bivanja, po tem pa se podatki izbrišejo iz evidence hotela

2) Obdelava podatkov

Podatki prejeti ob prijavi in po zakonu potrebni za prijavo gostov se obdelujejo izključno za namene prijave gostov po Zakonu o prijavi prebivališča (Uradni list RS, št. 52/16), ter Pravilniku o prijavi in odjavi gostov (Uradni list RS, št. 75/16). Podatke v skladu z zakonom posredujemo v register RNO. Podatki se v hotelu hranijo v elektronski obliki v Knjigi gostov, ter v fizični Knjigi gostov.

Osnovni podatki gostov ki se prijavijo v hotel (spol, ime, priimek, država), se hranijo v profilu gosta v programu HIS in niso predmet nadaljnjih obdelav. Služijo izključno vodenju evidence o obiskih (rezervacijah), računih in storitvah vezanih na obiske gosta.

V sklopu prejetih povpraševanj prejeti elektronski naslovi (E-mail) ali telefonske številke, niso predmet nadaljnjih obdelav ali marketinških akcij.

Prejetih podatkov ne obdelujemo za druge namene in jih ne posredujemo tretjim osebam.

Osnovne podatke za potrebe izvedbe storitev posredujemo tretjim osebam ob naročilu storitve s strani gosta. Gost z naročilom storitve, katere izvajalec je tretja oseba soglašča, da se za potrebe rezervacije storitve in izvedbe, posredujejo osnovni podatki, ki so potrebni za rezervacijo ali izvedbo.

3) Namen zbiranja podatkov

Obvezni podatki gosta za prijavo se zbirajo na osnovi zakonskih obveznosti.

Podatki v profilu gosta služijo interni evidenci števila obiskov gosta, na osnovi katere je zastavljen sistem stalnih gostov. Profil nudi pregled nad zgodovino bivanja gosta v hotelu, ter opravljenimi storitvami in opravljenimi plačili – izstavljeni računi.

Podatke kreditnih kartic zbiramo za garancijo v primeru neporavnanih storitev. Gost je s prijavnico v hotel seznanjen, z namenom potrebne garancije, ter da se le-ti podatki hranijo do 5 dni po datumu odhoda.



4) Veljavnost podatkov

Obvezni podatki gosta za prijavo se v sklopu prijave na RNO in v skladu z zakonom, hranijo v Knjigi gostov za obdobje enega leta. Po preteku enega leta po zaključku koledarskega leta se podatki izbršejo iz elektronske knjige gostov oziroma se fizična Knjiga gostov uniči.

Osnovne podatke gosta hranimo v profilu gosta v HIS-u 2 leti od zadnjega obiska gosta – šteje se od datuma odjave. Podatke hranimo za obdobje dveh let, zaradi preglednejšega procesa dela. Po tem obdobju se podatki anonimizirajo, v kolikor gost nima v prihodnosti opravljene rezervacije.

Anonimizacija je proces brisanja določenih podatkov gosta iz sistema. S procesom anonimizacije se izbršejo podatki gosta (vrsta osebnega dokumenta, številka osebnega dokumenta, elektronski naslov, telefonska številka), ki v hotelu ni bival v zadnjih dveh letih od dneva anonimizacije, ter nima naročenih rezervacij v prihajajočih letih.

Korespondenca v sklopu samovoljnih povpraševanje gostov po ponudbi, se skupaj z njihovimi elektronskimi naslovi hrani neomejeno, saj nudi zgodovino ponudb, ki je za opravljanje dela rezervacijske in prodajne službe ključnega pomena.

Telefonske številke v sklopu telefonskih rezervacij se v fizični obliki hranijo 2 leti od datuma bivanja. Po preteku 2 let, se podatki uničijo.

Rezervacije v fizični obliki se hranijo 2 leti od datuma bivanja. Po preteku 2 let, se podatki uničijo.

Podatki kreditne kartice se hranijo do 5 dni po odhodu gosta, nato se podatki uničijo.

5) Dostop do podatkov

Do podatkov v sistemu HIS lahko dostopajo delavci, ki imajo dostop do programa HIS omogočen z gesli.

Dostop do podatkov v fizični obliki imajo delavci oddelka recepcije.

Prav tako imajo delavci oddelka recepcije dostop do elektronskih naslovov prejetih v sklopu povpraševanj na primarni elektronski naslov: info@hotelcitymb.si.

6) Izbris podatkov

Gost lahko kadarkoli obvesti hotel o želji po izbrisu njegovih podatkov. Izbris hotel oprav, v kolikor je v skladu z zakonodajo.

Gost lahko kadarkoli zaprosi za pregled ali izbris podatkov na elektronski naslov: vop@hotelcitymaribor.si.