

УТВЕРЖДЕНО

Приказом генерального директора
ООО «Апарт-Сервис»

№ _____ от « _____ » _____ 2022 г.

**ПОЛИТИКА КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ
в отношении обработки персональных данных
пользователей услуг «Best Western Zoom Hotel»**

Настоящая Политика конфиденциальности в отношении обработки персональных данных пользователей услуг «Best Western Zoom Hotel» (далее - «Политика») действует в отношении персональных данных и другой информации, которые могут быть получены от пользователей во время использования сайта «Best Western Zoom Hotel», бронирования гостиничного номера и оказания гостиничных, и иных услуг, предоставляемых данным отелем.

Политика разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» №149-ФЗ от 27.07.2006 и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации в области охраны (защиты) персональных данных в целях реализации установленных требований и направлена на обеспечение защиты прав и свобод человека и гражданина при обработке его персональных данных, включая защиту от несанкционированного доступа к персональным данным.

1. Используемые термины

Отель – апарт-отель «Best Western Zoom Hotel», расположенный по адресу: г. Санкт-Петербург, внутригородское муниципальное образование Санкт-Петербурга муниципальный округ Ланское, улица Матроса Железняка, дом 2, строение 1; юридическое лицо: Общество с ограниченной ответственностью «Апарт-Сервис» (ОГРН 1197847063743, ИНН 7813632658, юридический адрес: 197198, г. Санкт-Петербург, пр-кт Большой П.С., д. 48 литер А, пом. 36-Н, офис 506).

Сайт - официальный сайт Отеля в сети Интернет, доменное имя (доменные имена): www.bwzh.ru

Гость (Гости) - посетители Сайта и клиенты Отеля, осуществившие лично или через посредников действия по бронированию номерного фонда Отеля с целью аренды или получения гостиничных услуг или осуществившие необходимые действия с целью получения иных услуг, предоставляемых Отелем (пользователи услуг).

Ресепшн - стойка регистрации в Отеле, где происходит непосредственное оформление Гостей для заселения в номерной фонд, а также оформление для Гостей иных услуг, предоставляемых Отелем.

Бронирование - заказ (резервирование) конкретной услуги Гостем по телефону или электронной почте Отеля, путем непосредственного обращения в Отель, а также с использованием мессенджеров и аккаунтов (страниц) Отеля в социальных сетях, в ходе которого предоставляются персональные данные. Контакты Отеля, которые могут быть использованы для бронирования услуг Отеля, включая, но не ограничиваясь номерами телефонов, факсов, местонахождение и почтовый адрес Отеля, адрес(а) электронной почты, мессенджеров, аккаунтов (страниц) в социальных сетях, указываются на Сайте.

Персональные данные - любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определенному или определяемому физическому лицу - субъекту персональных данных (Гостю).

Оператор (по обработке) персональных данных - Отель (ООО «Апарт-Сервис»).

Обработка персональных данных - любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными

данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных.

Автоматизированная обработка персональных данных - обработка персональных данных с помощью средств вычислительной техники.

Предоставление персональных данных - действия, направленные на раскрытие персональных данных определенному лицу или определенному кругу лиц.

Блокирование персональных данных - временное прекращение обработки персональных данных (за исключением случаев, если обработка необходима для уточнения персональных данных).

Уничтожение персональных данных - действия, в результате которых становится невозможным восстановить содержание персональных данных в информационной системе персональных данных и (или) в результате которых уничтожаются материальные носители персональных данных.

Обезличивание персональных данных - действия, в результате которых становится невозможным без использования дополнительной информации определить принадлежность персональных данных конкретному субъекту персональных данных.

Конфиденциальность персональных данных - обязательное для соблюдения Отелем или иным, получившим доступ к персональным данным лицом, требование не допускать их распространения без согласия субъекта персональных данных или наличия иного законного основания.

2. Цели обработки персональных данных

2.1. При оформлении бронирования на Сайте, равно как и при заказе Гостем услуг Отеля иным способом, Гость предоставляет следующую информацию:

- Фамилия, Имя, Отчество;
- адрес электронной почты;
- контактный номер телефона;
- иную информацию, которая необходима непосредственно для бронирования гостиничного номера и/или оказания иных услуг, предоставляемых отелем (паспортные данные, дата рождения, адрес регистрации, места жительства, данные банковской карты и т.д.);
- иную информацию, которую Гость сочтет необходимым сообщить о себе в целях индивидуализации заказываемых услуг и повышения качества обслуживания.

Отель не предоставляет третьим лицам и не использует для целей, прямо не согласованных с Гостем, данные банковских карт Гостей. Конфиденциальность сообщаемой в отношении банковских карт и счетов персональной информации обеспечивается банком, предоставляющим платежную систему (платформу).

2.2. Отель осуществляет обработку персональных данных Гостей в связи с заключением договоров аренды, договоров на гостиничные и иные услуги, сторонами которого являются субъекты персональных данных (Гости) и Оператор (Отель), и использует эти данные исключительно в целях заключения и исполнения указанных договоров, в том числе для следующего:

- Бронирование гостиничного номера и (или) оказания гостиничных услуг. Отель собирает и использует персональные данные для обработки запросов Гостя, оформления бронирования, для быстрой и качественной консультации по уточнению или изменению бронирования, для иных действий, непосредственно связанных с бронированием и реализацией права Гостя на услуги Отеля;
- Предоставление иных услуг. Отель помимо предоставления гостиничных услуг, предоставляет ряд иных услуг (бытовые услуги, организация мероприятий, проведение фотосессий, аренда конференц-зала и др.), для чего необходим сбор и использование персональных данных.;
- Маркетинг. Отель может использовать предоставленную контактную информацию для направления новостей, проводимых акций и специальных предложениях, с согласия Гостя на получение такой информации, в соответствии с п. 4.5 Политики;
- Улучшение качества обслуживания в Отеле. После выезда/при выезде Гостя из Отеля, последний может направить Гостю письмо/анкету с просьбой поделиться своими впечатлениями об Отеле. Заполнение подобных анкет является исключительно правом Гостя;

- Улучшение качества сервиса Отеля и работы Сайта. ОТЕЛЬ может использовать предоставленные персональные данные и информацию о выбранном Гостем бронировании, чтобы в следующий раз максимально быстро предложить наиболее подходящий вариант размещения и при этом учесть все пожелания Гостей.

3. Принципы и условия обработки персональных данных

3.1. ОТЕЛЬ осуществляет обработку персональных данных Гостей на основе следующих принципов:

- персональные данные, полученные ОТЕЛЕМ от Гостей, не распространяются, а также не предоставляются третьим лицам без согласия субъектов персональных данных;
- обработка персональных данных производится на основе действующего законодательства РФ и Политики;
- обработка персональных данных ограничивается достижением конкретной, заранее определенной и законной цели. Обработке подлежат только те персональные данные, которые отвечают целям их обработки. Обработка персональных данных, несовместимая с целью сбора персональных данных, не допускается;
- обрабатываемые персональные данные уничтожаются либо обезличиваются при утрате необходимости в достижении цели их обработки, если иное не установлено или не будет установлено федеральным законом.

3.2. **Условия** обработки персональных данных ОТЕЛЕМ:

- обработка персональных данных осуществляется исключительно с согласия Гостя: являясь пользователем Сайта, либо осуществляя бронирование гостиничного номера для целей заключения договора аренды или оказания гостиничных услуг, а также иных услуг, Гость предоставляет ОТЕЛЮ свои персональные данные и дает полное и безусловное согласие на их обработку, а при непосредственном заезде Гостя в ОТЕЛЬ, он предоставляет свои персональные данные и дает полное и безусловное согласие на их обработку путем подписания регистрационной карты Гостя и заполнения по желанию анкеты для вступления в КЛУБ;
- получение согласия Гостя на обработку его персональных данных - необходимое условие совершения им бронирования. Бронирование невозможно и не будет завершено без получения согласия Гостя на обработку его персональных данных;
- обработка персональных данных необходима для достижения целей, не противоречащих действующему законодательству;
- обработка персональных данных необходима для исполнения ОТЕЛЕМ обязательств перед Гостями, в том числе для заключения и исполнения договора аренды или договора, по которому Гость является потребителем гостиничных и иных услуг.

3.3. ОТЕЛЬ гарантирует конфиденциальность полученных персональных данных Гостей и может передавать их третьим лицам исключительно в случаях, предусмотренных действующим законодательством (по запросам правоохранительных органов и др.).

3.4. Использование Сайта и бронирование услуг Отеля иным способом означает согласие с Политикой. В случае несогласия с Политикой пользователь должен прекратить использование Сайта, либо отказаться от бронирования услуг Отеля.

3.5. ОТЕЛЬ не проверяет и не отвечает за достоверность персональных данных, предоставляемых Гостями. Ответственность за любые неблагоприятные последствия, связанные с предоставлением ОТЕЛЮ недостоверных (в т.ч. ошибочных) персональных данных несут лица, их предоставившие.

В равной степени ОТЕЛЬ не несет ответственности за обработку и возможное несанкционированное распространение персональных данных, если субъект персональных данных, по ошибке, либо полагая, что сообщает свои персональные данные ОТЕЛЮ, направит их иному лицу, пусть даже и имеющему договорные отношения с ОТЕЛЕМ, однако прямо не уполномоченному ОТЕЛЕМ на обработку персональных данных Гостей.

4. Права субъекта персональных данных

4.1. Гость как субъект персональных данных имеет право на получение от Отеля сведений о:

- факте обработки персональных данных ОТЕЛЕМ;
- правовых основаниях и целях обработки персональных данных;
- применяемых Оператором способах обработки персональных данных;
- наименовании и месте нахождения Оператора (ООО «Апарт-Сервис»);
- составе обрабатываемых персональных данных, относящихся к соответствующему субъекту персональных данных, и источник их получения, если иной порядок представления таких данных не предусмотрен действующим законодательством РФ;

- сроки обработки персональных данных, в том числе сроки их хранения;
- порядок осуществления субъектом персональных данных прав, предусмотренных Федеральным законом от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных»;
- иные сведения, прямо предусмотренные действующим законодательством РФ.

4.2. Указанные в пункте 4.1 сведения могут быть предоставлены только субъекту персональных данных при предоставлении им доказательства принадлежности персональных данных, в отношении которых направляется запрос, именно данному лицу (субъекту).

4.3. Субъект персональных данных вправе требовать уточнения его персональных данных, их блокирования или уничтожения. Запросы на обновление, а также на блокировку и уничтожение персональных данных, Гость вправе направить на электронную почту Отеля или почтой по адресу Отеля.

При направлении официального запроса необходимо указать следующие данные:

- Фамилия, Имя, Отчество;
- Номер основного документа, удостоверяющего личность субъекта персональных данных или его представителя, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе;
- сведения, подтверждающие, что Гость пользовался Сайтом, либо сведения, иным способом подтверждающие факт обработки персональных данных соответствующего субъекта Отелем (например, при бронировании номера/ услуг непосредственно в Отеле, либо иным способом).

Запрос составляется за подписью Гостя (его законного представителя). Если запрос отправляется в электронном виде, то он должен быть оформлен в виде электронного документа в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.4. ОТЕЛЬ в праве хранить при необходимости персональные данные Гостя в целях обеспечения интересов Отеля при разрешении возможных юридических споров, вытекающих из договора аренды либо договора на оказание услуг, заключенного между Гостем и Отелем, или связанные с пребыванием Гостя в Отеле, но не более общего срока исковой давности, установленного Гражданским кодексом РФ.

4.5. Сайт и форма регистрационной карты Отеля, предусматривают получение согласия Гостя на рассылку новостей, информации об акциях и специальных предложениях Отеля.

Согласие с Политикой не является по умолчанию согласием на рассылку вышеуказанных материалов и получается Отелем только в случае, когда Гость осуществит определенные действия (отметит «галочкой» пункт о том, что согласен получать информацию об акциях и спецпредложениях Отеля по электронной почте либо иным способом) при бронировании номера на Сайте и/или при заполнении регистрационной карты Гостя при заселении.

При отказе Гостя от рассылки новостей или непроставлении такой «галочки» адрес электронной почты Гостя не будет внесен, либо будет немедленно удален из списка получателей (списка рассылки). Данные действия (удаление из списка рассылки) со стороны Отеля также осуществляются немедленно, на основании полученного от Гостя письменного заявления с просьбой прекратить обработку его персональных данных с даты получения такого заявления Отелем, причем Гость вправе отказаться от обработки Отелем его данных полностью или частично (например, только в части рассылки новостей, информации об акциях и спецпредложениях).

5. Файлы cookie

5.1. Гость уведомляется о том, что при его посещении Сайта ОТЕЛЬ может собирать определенную информацию, как, например, используемый браузер, номер IP-адреса, тип операционной системы, его местоположение, просматриваемые страницы и другие данные (файлы cookie). Полученная информация не связывается с данными, которые Гость оставляет на Сайте, а личность пользователя сайта (Гостя) по автоматически полученным данным не идентифицируется.

5.2. Файлы cookie представляют собой небольшой файл с информацией о просмотренных страницах и настройках, которые сохраняются на компьютерах пользователей. ОТЕЛЬ использует файлы cookie различных типов (технические, функциональные, коммерческие, аналитические и т.д.) для улучшения функций Сайта.

5.3. Если Гость не желает, чтобы файлы cookie сохранялись на его устройстве, необходимо настроить соответствующим образом браузер. Однако в случае отключения определенных файлов cookie Гостю могут быть недоступны некоторые функции Сайта.

6. Меры по защите персональных данных и ответственность

6.1. Для предотвращения несанкционированного доступа, неоговоренной передачи персональных данных третьим лицам, нецелевого использования полученной информации, а также иных неправомерных действий, ОТЕЛЬ использует правовые, организационные (корпоративные), технические и иные не запрещенные законодательством Российской Федерации меры защиты.

6.2. ОТЕЛЬ, нарушивший свои обязанности по обеспечению конфиденциальности персональных данных, несёт ответственность за убытки и моральный вред, причиненные субъекту персональных данных в связи с неправомерным использованием его персональных данных, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

ОТЕЛЬ не несёт ответственность в вышеуказанной ситуации, если персональные данные сделаны общедоступными самим субъектом персональных данных, либо являлись недостоверными (ошибочными).

6.3. Любое лицо, имеющее основание полагать, что его права могут быть каким-либо образом нарушены в связи с неправомерным использованием его персональных данных, которые могли быть предоставлены ОТЕЛЮ в соответствии с настоящей Политикой, вправе обратиться к сотруднику ОТЕЛЯ, ответственному за организацию обработки персональных данных, в порядке, предусмотренном для обращений об уточнении, блокировки или уничтожении персональных данных (пункт 4.3. Политики) для принятия соответствующих мер.

7. Заключительные положения

7.1. ОТЕЛЬ вправе в одностороннем порядке вносить изменения в Политику. Актуальная Политика размещена на Сайте.

7.2. Политика применяется только к деятельности ОТЕЛЯ как оператора по обработке персональных данных Гостей и Сайту ОТЕЛЯ. ОТЕЛЬ не контролирует и не несет ответственность за сайты третьих лиц, на которые пользователь может перейти по ссылкам, доступным на Сайте. Правила обработки персональных данных сотрудников ОТЕЛЯ регулируются соответствующим внутренним актом ОТЕЛЯ.

7.3. К Политике и отношениям между субъектами персональных данных и Оператором применяется действующее законодательство Российской Федерации.