

ZÁSADY OCHRANY OSOBNÝCH ÚDAJOV

I. Úvodné ustanovenia

- 1) Pre potreby týchto Zásad sa rozumie:
 - a) **INVEST – TATRA, s.r.o.**, so sídlom Robotnícka 258, 017 01 Považská Bystrica, IČO: 36 346 799, zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu Trenčín, oddiel: Sro, vložka č.: 15931/R (ďalej len „Prevádzkovateľ“)
 - b) **Osobnými údajmi** meno a priezvisko, titul, dátum narodenia, rodné číslo, bydlisko, doručovacia adresa, číslo občianskeho preukazu, číslo pasu, e-mailová adresa, telefónne číslo, fakturačná adresa, IP adresa.
- 2) Prevádzkovateľ ako správca Osobných údajov týmto informuje o spôsobe a rozsahu spracovania Osobných údajov, vrátane rozsahu práv Účastníka (ako je tento definovaný nižšie) súvisiacich so spracovaním jeho Osobných údajov pri rezervovaní ubytovacích a doplnkových služieb v Hoteli Panoráma (ďalej len „Hotel“) vo vlastníctve prevádzkovateľa.
- 3) Prevádzkovateľ pri spracovaní osobných údajov postupuje v súlade s nasledujúcimi právnymi predpismi najmä:
 - a) Zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov,
 - b) Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 (ďalej len "Nariadenie")
- 4) Účastník je fyzickou osobou, ktorá nakupuje od Prevádzkovateľa tovar a služby, najmä ubytovacie služby a s tým súvisiace doplnkové služby cez rezervačný systém www.hotelpanorama.sk.
- 5) Prevádzkovateľ je právnická osoba, ktorá prevádzkuje Hotel za účelom poskytovania ubytovacích služieb a doplnkových služieb účastníkovi. V súvislosti s vyššie uvedeným dochádza k spracúvaniu Osobných údajov:
 - a) v rozsahu, v akom boli poskytnuté v súvislosti s objednávkou ubytovacích a doplnkových služieb Prevádzkovateľa, resp. v rámci rokovaní o uzavretí zmluvy s Prevádzkovateľom, ako aj v súvislosti s uzatvorenou zmluvou
 - b) za účelom / účelmi uvedenými nižšie v čl. II. na právnych základoch tam uvedených.

II. Účely a doby spracovania Osobných údajov

- 1) **Prevádzkovateľ spracováva Osobné údaje pre nasledujúce účely:**
 - a) plnenie zmluvy, prípadne iného záväzku a poskytovanie služieb:
 - i) osobné údaje budú spracované po dobu rokovaní o uzavretí zmluvy medzi Prevádzkovateľom a Účastníkom, a to za účelom uzavretia zmluvy, ako aj počas trvania zmluvného vzťahu; ide najmä o poskytovanie ubytovacích služieb, zabezpečovanie evidencie ubytovaných hostí v zmysle osobitných predpisov;
 - ii) zasielanie dotazníkov spokojnosti: zasielanie dotazníkov spokojnosti za účelom skvalitnenia poskytovaných služieb zákazníkom v nadväznosti na vytvorenú objednávku, rezerváciu alebo priamy predaj. Doba spracovania osobných údajov je v tomto prípade 3 roky;
 - iii) marketingové akcie: na účely splnenia marketingovej akcie, vyhodnotenie, ukončenie, doručenie prípadnej výhry, atď. Doba spracovania: po dobu marketingovej akcie;
 - iv) zákaznícka administratíva: vedenie osobných záznamov o všetkých zákazníkoch a ich službách. Na základe analýzy týchto záznamov tiež tvorba strategických rozhodnutí o ponukách pre zákazníkov;
 - b) dodržanie právneho záväzku (najmä účtovného, daňového a archivačného, poskytnutie súčinnosti správnym orgánom, polícií, súdom, a pod.):
 - i) daňový doklad bude uchovaný 10 rokov od ukončenia zmluvy: Za účelom plnenia zákonnej povinnosti archivácie účtovných dokladov na základe zákona č. 563/1991 Zb. o účtovníctve v znení neskorších predpisov budú Osobné údaje ďalej spracované a uchované po dobu 10 rokov od roka nasledujúceho po roku, v ktorom došlo k uzatvoreniu zmluvy medzi Prevádzkovateľom a Účastníkom;
 - ii) plnenie povinností v súvislosti s uplatnením práv z chybného plnenia, poskytnutia súčinnosti správnym orgánom, polícií, súdu: Prevádzkovateľ je oprávnený spracovávať základné osobné, identifikačné a kontaktné údaje účastníka, údaje o poskytnutých službách a údaje z komunikácie medzi zákazníkom po dobu 4 rokov odo dňa poskytnutia služieb.
 - c) oprávnené záujmy Prevádzkovateľa, ochrana práv a právom chránených záujmov Prevádzkovateľa:

- i) účinná ochrana práv prevádzkovateľa v prípade sporu. Doba spracovania sa tu stanovuje na 4 roky od poskytnutia služby a predlžuje sa o dobu, po ktorú je spor vedený;
 - ii) oprávneným záujmom Prevádzkovateľa je ďalej zasielanie obchodných oznámení (plošných ponúk a individuálnych ponúk) v súlade s § 7 ods. 3 zákona č. 480/2004 Zb. o niektorých službách informačnej spoločnosti a v súlade s bodom 47 Nariadenia, ak Prevádzkovateľ získal podrobnosti elektronického kontaktu v súvislosti s predajom tovaru a služieb Účastníkovi;
 - iii) záznamy prejavov osobnej povahy: na právnom základe oprávneného záujmu (predchádzanie zneužívaniu služby a ochrana majetku) a základe ustanovení § 12, odsek 2 a 3 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov a § 10, odsek 3, písmeno a) Zákona, môže prevádzkovateľ vyhotovovať obrazové snímky alebo obrazovo zvukové záznamy na úradné účely na základe Zákona, na umelecké účely alebo na účely filmového, rozhlasového, tlačového alebo televízneho spravodajstva. Pri vykonávaní takéhoto záznamu prevádzkovateľ prihliada na oprávnené záujmy dotknutých fyzických osôb a dbá na čo najmenšiu možnú mieru zásahu do ich súkromia;
 - iv) monitoring kamerovým systémom v Hoteli: kontrola dodržiavania bezpečnosti a ochrana práv a právom chránených záujmov prevádzkovateľa. Všetky priestory s kamerovým monitoringom sú riadne označené piktogramom, logom prevádzkovateľa a adresou so všetkými informáciami o spracúvaní osobných údajov. Právnym základom je oprávnený záujem prevádzkovateľa;
 - v) Straty a nálezy: v prípade ak účastník zabudne v Hoteli svoje veci, a ak bude požadovať ich vrátenie, prevádzkovateľ mu ich odovzdá. Pre tento účel však musí overiť identitu a zaznamenať, komu sa tieto zabudnuté veci odovzdali. Právnym základom je oprávnený záujem prevádzkovateľa.
 - vi) Kniha výletov: v prípade výletu najmä do horského alebo vysokohorského prostredia je oprávneným záujmom prevádzkovateľa o. i. vedieť, kedy sa účastník plánuje z neho vrátiť a to pre prípad vyhlásenia pátracej akcie prostredníctvom horskej služby. Právnym základom spracúvania je oprávnený záujem prevádzkovateľa.
- d) marketingové a obchodné ponuky služieb Prevádzkovateľa:
- i) plošné zasielanie obchodných ponúk produktov a služieb: zasielanie všeobecných reklamných oznámení bez zacielenia na konkrétnu skupinu adresátov. Doba spracovania osobných údajov je v tomto prípade 3 roky;
 - ii) individuálna ponuka: zasielanie reklamných oznámení po zhodnotení niektorých osobných aspektov vzťahujúcich sa k fyzickej osobe. Prevádzkovateľ nevykonáva profilovanie v súlade s čl. 22 Nariadenia, keďže nejde o automatizované spracovávanie, ale manuálnu tvorbu individuálnych ponúk. Doba spracovania osobných údajov je v tomto prípade 3 roky;
 - iii) darčekové poukazy: v prípade záujmu niekoho obdarovať niektorým z našich produktov alebo niektorou z našich služieb je potrebné v nevyhnutnom rozsahu spracovať identifikačné údaje darcu a obdarovaného. Prevádzkovateľ spracúva osobné údaje držiteľa darčekovej poukážky za účelom kontroly oprávnenosti čerpania služieb poskytovaných prevádzkovateľom. Osobné údaje sú spracúvané po dobu nevyhnutnú na splnenie účelu spracúvania – kontrola oprávnenosti čerpania služieb poskytovaných prevádzkovateľom. Právnym základom je zmluva uzatvorená medzi prevádzkovateľom a darcom a oprávnený záujem prevádzkovateľa spolu s očakávaním obdarovaného;
 - iv) Spotrebiteľské súťaže, športové podujatia a súťaže. osobné údaje sú spracúvané na tento účel v nevyhnutnom rozsahu potrebnom pre uskutočnenie a registráciu podujatia, alebo súťaže. Je možné, že okrem týchto údajov bude propagované toto podujatie či súťaž a bude vyhotovovaná z neho obrazová či filmová reportáž, ktorá bude zverejnená prostredníctvom prevádzkovateľových komunikačných kanálov s cieľom popularizácie športu, prírody, krajiny, podujatia a Hotela. Právnym základom spracúvania je zmluva, na základe ktorej účastník akceptuje podmienky súťaže.
 - v) cookies: krátke textové súbory generované webovým serverom a ukladané v počítači prostredníctvom prehliadača. Rozlišujú sa dva typy. V prvom rade sú to cookies potrebné na zabezpečenie fungovania a analýzu webu (uskutočnenie prenosu elektronickej komunikácie prostredníctvom elektronickej komunikačnej siete, s použitím týchto cookies nemožno vysloviť nesúhlas) (ďalej len „Technické cookies“). Ďalej ide o cookies, ktoré hodnotia niektoré osobné aspekty vzťahujúce sa ku konkrétnej fyzickej osobe (ďalej len „reklamné a marketingové cookies“). S použitím druhého typu cookies musí Účastník vysloviť súhlas. Doba spracovania je v tomto prípade 3 roky. Bližšie informácie a podmienky sú uvedené v čl. V týchto zásad.

2) Právny základ spracovania osobných údajov:

- a) **Plnenie zmluvy** – v prípade objednania ubytovacích alebo doplnkových služieb alebo v prípade účasti v spotrebiteľskej súťaži.
- b) **Súhlas** – najmä v spojitosti so zasielaním komerčnej komunikácie o novinkách a aktuálnych ponukách, či pri iných formách marketingu, v prípade súťaží, podujatí, v prípade zasielania komunikácie o pracovných miestach alebo pri zaradení uchádzačov do databázy kandidátov. Každý udelený súhlas je dobrovoľný a môžete ho kedykoľvek odvolať, čo však nemá vplyv na zákonnosť spracúvania pred jeho odvolaním.
- c) **Plnenie zákonných povinností** – pri uchovaní údajov v účtovníctve alebo pri sprístupnení údajov štátnym a iným orgánom, ktoré vykonávajú dohľad nad činnosťou prevádzkovateľa alebo ktoré riešia spory, či vykonávanie rozhodnutí.
- d) **Oprávnený záujem** – pri zlepšovaní a personalizácii našich služieb, niektorých marketingových činnostiach, či v súvislosti s bezpečnosťou a ochranou práv. V týchto prípadoch prevádzkovateľ vždy posúdi, či spracúvanie nebude predstavovať neprimeraný zásah do práv účastníka.

III. Ochrana osobných údajov a informácie o spracovaní

- 1) Pokiaľ Účastník neposkytne svoje Osobné údaje, nie je možné uzavrieť zmluvu s Prevádzkovateľom a / alebo mu poskytnúť služby z nej vyplývajúce. Osobné údaje sú v tejto súvislosti nevyhnutné pre poskytnutie konkrétnej služby Prevádzkovateľa.
- 2) Po uplynutí lehôt uvedených v článku II. Prevádzkovateľ Osobné údaje vymaže alebo anonymizuje.
- 3) Účastník je povinný Prevádzkovateľovi poskytnúť len pravdivé a presné Osobné údaje. Za správnosť, presnosť a pravdivosť poskytnutých Osobných údajov je zodpovedný Účastník. Prevádzkovateľ za správnosť poskytnutých údajov nenesie zodpovednosť.
- 4) Prevádzkovateľ vynaloží maximálne úsilie, aby nedošlo k neoprávnenému spracovaniu osobných údajov.
- 5) Prevádzkovateľ je oprávnený odovzdať osobné údaje Účastníka tretím osobám, a to za nasledujúcimi účelmi: dokončenie objednávkového procesu, poskytnutie služieb, zasielanie obchodných oznámení, hodnotenie spokojnosti zákazníka, služby zákazníckej podpory, vybavovanie reklamácií, registrácia nového zákazníka.
- 6) Osobné údaje sú a budú spracované v elektronickej podobe neautomatizovaným spôsobom.
- 7) Prevádzkovateľ nezamýšľa preniesť akékoľvek osobné údaje do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácii.
- 8) Prevádzkovateľ pri spracovaní osobných údajov nevyužíva automatizované individuálne rozhodovanie vrátane profilovania podľa § 28 ods. 1 a 4 Zákona.

IV. Práva Účastníka súvisiace so spracovaním (informácie pre Účastníka)

- 1) Práva Účastníka v súvislosti s ochranou osobných údajov:
 - a) právo požadovať od Prevádzkovateľa prístup k jeho Osobným údajom;
 - b) právo na opravu poskytnutých Osobných údajov;
 - c) právo na vymazanie poskytnutých Osobných údajov (právo „na zabudnutie“);
 - d) právo na obmedzenie spracovania Osobných údajov;
 - e) právo podať sťažnosť na Úrade na ochranu osobných údajov;
 - f) právo na prenos osobných údajov na iného prevádzkovateľa;
 - g) právo namietať proti spracovaniu osobných údajov;
 - h) právo na odvolanie súhlasu so spracovaním osobných údajov.
- 2) Účastník môže svoje práva podľa ods. 1 tohto článku uplatniť formou žiadosti na adrese hotel@hotelpanorama.sk.
- 3) V prípade, že by sa Účastník domnieval, že Prevádzkovateľ vykonáva spracovanie jeho Osobných údajov, ktoré je v rozpore s ochranou jeho súkromného a osobného života alebo v rozpore s príslušnými právnymi predpismi, najmä ak sú Osobné údaje nepresné s ohľadom na účel ich spracovania, môže:
 - a) požiadať Prevádzkovateľa o vysvetlenie, a to e-mailom na adresu hotel@hotelpanorama.sk.
 - b) namietať proti spracovaniu a požadovať e-mailom zaslaným na adresu hotel@hotelpanorama.sk, aby Prevádzkovateľ zabezpečil odstránenie takto vzniknutého stavu (napr. blokovaním, vykonaním opravy, doplnením alebo likvidáciou Osobných údajov). Prevádzkovateľ o námietke bezodkladne rozhodne a informuje Účastníka. Ak nevyhoví Prevádzkovateľ námietke, má Účastník právo obrátiť sa priamo na Úrad na ochranu osobných údajov. Týmto ustanovením nie je dotknuté oprávnenie Účastníka obrátiť sa so svojím podnetom na Úrad na ochranu osobných údajov priamo.

- 4) Ak uplatní Účastník ktorékoľvek právo podľa tohto článku, je Prevádzkovateľ povinný odpovedať do 30 dní od doručenia žiadosti Účastníkom Prevádzkovateľovi.
- 5) Prijatie žiadosti o uplatnení práva z článku IV ods. 1) písm. a) a f) je možné iba prostredníctvom správy so zaručeným elektronickým podpisom Účastníka alebo listom s úradne overeným podpisom na adresu sídla Prevádzkovateľa. Súčasťou žiadosti je potrebné uviesť e-mailovú adresu, na ktorú bude následne zaslaný overovací e-mail na potvrdenie totožnosti žiadateľa.
- 6) Pokiaľ Účastník uplatní niektoré z práv z článku IV. ods.1, má Prevádzkovateľ právo žiadať preukázanie totožnosti Účastníka. Žiadosť o prístup k osobným údajom tak musí byť zaslaná z e-mailovej adresy žiadateľa. Ak bude žiadosť podaná inou formou, či z inej e-mailovej adresy, má Prevádzkovateľ právo požadovať dodatočné overenie formou odpovede na overovací e-mail. V prípade, keď žiadateľ nepreukáže svoju totožnosť do 14 dní od zaslania verifikačného e-mailu, nebude jeho žiadosť na uplatnenie práv z článku IV. ods. 1 prijatá a teda ani vybavená.
- 7) Prevádzkovateľ je oprávnený v prípade opakovanej a neopodstatnenej žiadosti o poskytnutie fyzickej kópie spracúvaných Osobných údajov účtovať primeraný poplatok za administratívne náklady s tým spojené.

V. Kategórie príjemcov, tretích strán a cookies

- 1) Prevádzkovateľ osobné údaje neposkytuje, nesprístupňuje ani nezverejňuje, tieto však môže zdieľať s poskytovateľmi služieb tretích strán. Údaje sú zdieľané iba v rozsahu potrebnom na predaj a poskytnutie služby v súlade s obchodnými podmienkami. Údaje sú zdieľané pri:
 - a) Rezervácií ubytovacích služieb, pričom údaje môžu byť poskytnuté v nevyhnutnom rozsahu:
 - i) Booking.com, Expedia.com, HRS.com, Traveledata.sk,
 - ii) Zlavadna.sk, Boomer.sk,
 - b) Preprave, pričom údaje môžu byť poskytnuté v nevyhnutnom rozsahu:
 - i) Slovenská pošta, a.s., Partizánska cesta 9, 975 99 Banská Bystrica
 - c) Prevádzke, vylepšovaní a údržbe webových stránok; osobné údaje majú v prípade potreby v nevyhnutnom rozsahu k dispozícii aj dodávateľia, ktorí poskytujú prevádzkovateľovi služby súvisiace s tvorbou a správou webových stránok, pričom údaje môžu byť poskytnuté:
 - i) THE BRICKS s.r.o., Štôla 138, 059 38 Štôla, Bricksagency.sk,
 - d) Poskytovaní reklám a analýze údajov z nich, pričom údaje môžu byť poskytnuté v nevyhnutnom rozsahu:
 - i) Google Analytics - Google Ireland Limited, Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Írsko
 - ii) Google AdWords - Google Ireland Limited, Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Írsko
 - iii) Facebook Pixel - Facebook Ireland Ltd. 4 Grand Canal Square, Grand Canal Harbour Dublin 2, Írsko
- 2) Cookies
 - a) Technické cookies prevádzkovateľ používa na riadne fungovanie webstránky, pričom súhlas s ich použitím od účastníka sa nevyžaduje.
 - b) Reklamné a marketingové cookies prevádzkovateľ používa za účelom zobrazenia obsahu podľa predchádzajúcich preferencií účastníka a za účelom zobrazovania reklamy podľa záujmov účastníka, pričom reklamné a marketingové cookies prevádzkovateľ ukladá iba na základe súhlasu účastníka.
 - c) Účastník je oprávnený súbory cookies odmietnuť alebo vymazať, pričom Prevádzkovateľ upozorňuje, že takýto úkon môže spôsobiť čiastočnú alebo úplnú nefunkčnosť webstránky www.hotelpanorama.sk
 - d) Informácie o prehliadačoch a o spôsobe nastavenia predvolieb pre súbory cookie sú dostupné na nasledujúcich webových stránkach:
 - i) [Chrome](#)
 - ii) [Firefox](#)
 - iii) [Internet Explorer](#)

VI. Záverečné ustanovenia

- 1) Všetky právne vzťahy vznikajúce pri spracúvaní Osobných údajov sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky, a to bez ohľadu na to, odkiaľ bol prístup k nim realizovaný. K riešeniu prípadných sporov vzniknutých v súvislosti s ochranou súkromia medzi Účastníkom a Prevádzkovateľom sú príslušné slovenské súdy.
- 2) Dotknutá osoba (Účastník) má právo obrátiť sa na Úrad na ochranu osobných údajov (<https://dataprotection.gov.sk/uouu/sk>).
- 3) Tieto Zásady nadobúdajú účinnosť dňom 01.05.2020.