

ПОЛИТИКА ПРИВАТНОСТИ Keystone Management, SIA

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Политика приватности (далее – Политика) описывает порядок, в каком **Keystone Management, SIA**, регистрационный № 50203227291, юридический адрес: ул. Элизабетес, 23, Рига, LV-1010 (далее – Компания), обрабатывает персональные данные Клиента. **Администратором** персональных данных Клиента является Компания, от имени и в интересах которой персональные данные Клиента обрабатываются и которая несет ответственность за обработку персональных данных Клиента.
- 1.2. **Клиент** – это любое физическое лицо, которое использует, использовало или выразило желание использовать любые услуги Компании, в том числе гости, посетители гостиницы Компании, а также посетители сайта Компании.
- 1.3. Политика применима, если Клиент использует, использовал или выразил желание использовать предоставляемые Компанией услуги, или иным образом связан с оказываемыми Компанией услугами, в том числе в отношениях с Клиентом, которые установились до вступления в силу положений данной Политики.
- 1.4. Компания в рамках применимых нормативных актов обеспечивает конфиденциальность персональных данных и внедрила соответствующие технические и организационные мероприятия для защиты персональных данных от несанкционированного доступа, противоправной обработки или разглашения, случайной утери, изменения или уничтожения.
- 1.5. Персональные данные включают в себя любую прямо или косвенно связанную с Клиентом информацию, а именно любую информацию, которая относится к идентифицированному или идентифицируемому физическому лицу.
- 1.6. Обработка персональных данных включает в себя любые действия в отношении персональных данных (в том числе сбор, запись, хранение, изменение, дача доступа, запросы, передача, удаление и т.п.).
- 1.7. Информация, полученная от Клиентов и о Клиентах, обрабатывается и защищается согласно этой Политике, разработанным Компанией документам и требованиям нормативных актов. Дополнительная информация об обработке персональных данных Клиента в отдельных случаях может быть также описана в договорах, прочих связанных с услугами документах и на сайте Компании: www.keystonecollection.com (далее – Сайт).

2. ОБРАБОТКА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

2.1. Резервации гостиницы

Резервацию гостиницы можно оформить следующими способами:

- на сайте,
- связавшись с Компанией по телефону +371 24953810,
- направив запрос в электронном виде на адрес электронной почты Компании info@keystonecollection.com,
- лично в гостинице Компании,
- при посредничестве туристического агентства,
- при посредничестве туристических онлайн-агентств, напр., booking.com, hotels.com и т.д.

Вне зависимости от выбранного канала резервации гостиницы Компания обрабатывает ваши персональные данные в следующих целях:

- чтобы предоставить вам возможность забронировать номер в гостинице Компании,
- чтобы убедиться в доступности гостиницы и для администрирования резерваций,
- чтобы отправить вам подтверждение резервации,
- чтобы отправить вам напоминание о резервации,
- чтобы выслать вам на электронную почту письмо об отзывах.

| | Категории обрабатываемых данных | Категории субъектов данных | Обоснования для обработки данных | Получатели данных |
|-----------------------------|---|--|--|---|
| Резервации гостиницы | *Имя, фамилия; *Адрес; *Дата рождения; *Адрес электронной почты; *Номер телефона; *Имя/фамилия сопровождающего совершеннолетнего(-ей) гостя(-ей); *Данные платежной карты; *Гражданство. | *Клиент; *Гость гостиницы; *Сопровождающий гость гостиницы; *Лицо запрашивающее бронирование. | Обработка данных выполняется для того, чтобы: *предоставить вам выбранные услуги, *заключить договор по заявке Клиента и обеспечить его исполнение; *реализовать законные интересы, например, для подтверждения запроса на бронирование в случае возникновения спора. | *Гостиница Компании; *Структурные подразделения Компании; *Поставщики IT-услуг; *Лица, предусмотренные внешними нормативными актами по их обоснованному запросу, в порядке и объеме, установленных внешними нормативными актами. |

2.2. Регистрация в гостинице и выезд из нее

Когда Клиент прибывает в Гостиницу Компании, Компания собирает информацию, просит гостя заполнить регистрационную форму, и обрабатывает персональные данные Клиента с целью:

- регистрации заезда и выезда Клиента из гостиницы;
- идентификации Клиента;
- создания или обновления профиля Клиента в системе бронирования гостиницы;
- управления (и архивации) регистрации Клиента в гостинице;
- получения гарантии с кредитной карты или внесения задатка для обеспечения оплаты пребывания в гостинице;
- выдачи ключа от номера;
- обеспечения обработки платежей, связанных с пребыванием Клиента в гостинице;
- оформления, печати или отправки Клиенту счета за проживание.

Если Клиент забронировал номер в гостинице Компании, но не явился в гостиницу в назначенный день, заранее не отменив резервацию, то Компания обрабатывает персональные данные Клиента с целью отмены резервации Клиента и управления, обработки и взыскания невнесенных платежей, по которым наступил срок оплаты.

| | Категории обрабатываемых данных | Категории субъектов данных | Обоснования для обработки данных | Получатели данных |
|---|---|---|--|--|
| Регистрация в гостинице и выезд из нее | *Имя, фамилия; *Адрес; *Дата рождения; *Адрес электронной почты; *Номер телефона; *Имя/фамилия сопровождающего совершеннолетнего(-ей) гостя(-ей); *Данные платежной карты; *Гражданство; *Данные документа, удостоверяющего личность. | *Клиент; *Гость гостиницы; *Сопровождающий гость гостиницы; | Обработка данных выполняется для того, чтобы: *предоставить вам выбранные услуги, *обеспечить исполнение договора; *реализовать законные интересы, например, для проверки личности Клиента до заключения договора, а также для сохранения заявлений Клиента об оказании услуг, прочих заявок. | *Гостиница Компании; *Структурные подразделения Компании; *Поставщики IT-услуг; *Туристические агентства; *Лица, предусмотренные внешними нормативными актами по их обоснованному запросу, в порядке и объеме, установленных внешними нормативными актами. |

2.3. Проживание в гостинице

Когда клиент пребывает в гостинице Компании, Компания обрабатывает персональные данные Клиента с целью:

- обеспечения уборки и обслуживания номера во время пребывания;
- обеспечения питания;
- возврата утерянных или забытых вещей их владельцам;
- удовлетворения пожеланий гостей отеля и/или сопровождающих, таких как потребности в питании, дополнительные удобства.

| | Категории обрабатываемых данных | Категории субъектов данных | Обоснования для обработки данных | Получатели данных |
|-------------------------------|--|---|--|--|
| Проживание в гостинице | *Имя, фамилия; *Адрес; *Дата рождения; *Адрес электронной почты; *Номер телефона; *Имя/фамилия сопровождающего совершеннолетнего(-ей) гостя(-ей); *Данные платежной карты; *Особые пожелания в питании. | *Клиент; *Гость гостиницы; *Сопровождающий гость гостиницы; | Обработка данных выполняется для того, чтобы: *предоставить вам выбранные услуги, *обеспечить исполнение договора; *реализовать законные интересы, а именно организовать ежедневную уборку гостиницы, персонализировать оказываемые услуги и/или помочь в идентификации | *Гостиница Компании, в том числе персонал гостиницы, администраторы стойки регистрации и/или другой привлеченный персонал гостиницы; *Структурные подразделения Компании; *Поставщики IT-услуг; *Лица, предусмотренные внешними нормативными актами по их обоснованному |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | | владельцев потерянных или забытых вещей. | запросу, в порядке и объеме, установленных внешними нормативными актами. |
|--|--|--|--|--|

2.4. Получение отзывов клиентов

После проживания Клиента в гостинице Компания высылает на электронную почту анкету удовлетворенности гостей, чтобы Клиент мог дать оценку работы гостиницы.

| | Категории обрабатываемых данных | Категории субъектов данных | Обоснования для обработки данных | Получатели данных |
|------------------------|--|---|--|---|
| Отзывы Клиентов | *Имя, фамилия; *Адрес; *Адрес электронной почты; *Номер телефона; | *Клиент; *Гость гостиницы; *Сопровождающий гость гостиницы; | Обработка данных выполняется для того, чтобы: *реализовать законные интересы, а именно улучшить качество оказываемых услуг. | *Гостиница Компании; *Структурные подразделения Компании; *Поставщики IT-услуг; *Деловые партнеры Компании – лица, обеспечивающие анкеты удовлетворенности гостей. |

2.5. Отзывы в социальных сетях и онлайн

Компания может обрабатывать персональные данные Клиента, полученные через социальные сети (например, Facebook, Instagram) или онлайн-отзывы (включая платформу TripAdvisor) в связи с гостиницей Компании, с целью:

- ответа на вопросы или жалобы Клиента;
- мониторинга репутации Компании;
- улучшения услуг Компании.

| | Категории обрабатываемых данных | Категории субъектов данных | Обоснования для обработки данных | Получатели данных |
|---|--|---|--|---|
| Отзывы в социальных сетях и онлайн | Данные любого лица, которые вы решаете опубликовать в социальных сетях или других онлайн-платформах отзывов. | *Клиент; *Гость гостиницы; *Сопровождающий гость гостиницы; | Обработка данных выполняется для того, чтобы: *реализовать законные интересы, а именно улучшить качество оказываемых услуг и помочь Компании понять желания гостей и привычки потребителей. | *Гостиница Компании; *Структурные подразделения Компании; *Поставщики IT-услуг. |

2.6. Рассылка коммерческой информации

Если вы согласились на получение нашей коммерческой информации, мы время от времени можем связываться с вами и предоставлять информацию о наших услугах и новейших предложениях, а также обрабатывать ваши персональные данные в этих целях.

Согласие на обработку персональных данных для получения коммерческой информации может быть предоставлено только теми лицами, которые могут самостоятельно действовать. Если информацию о новостях или предложениях желает получить лицо, не достигшее 13 лет, просим родителей или опекунов такого лица связаться с нами.

Лицо имеет право передавать Компании только свои собственные персональные данные. Лицу запрещено передавать Компании персональные данные других лиц. Тем не менее, в случае передачи Компании персональных данных других лиц, данное лицо, как независимый владелец персональных данных, несет ответственность за обеспечение юридического основания для передачи таких персональных данных Компании и информирование лиц, чьи данные передаются Компании, об обработке их персональных данных в соответствии с настоящей Политикой и обеспечении соответствия общему процессу обработки персональных данных, предусмотренному Общим регламентом по защите данных и другими применимыми законами.

У вас есть право отозвать свое согласие в любое время, направив запрос в Компанию на ее адрес электронной почты privacypolicy@keystonecollection.com или на почтовый адрес: ул. Элизабетес, 23, Рига, LV-1010 с пометкой

«Заявление на отзыв согласия». Отзыв согласия не влияет на законность обработки данных, которая основывалась на согласии до его отзыва.

| | Категории обрабатываемых данных | Категории субъектов данных | Обоснования для обработки данных | Получатели данных |
|---|--|---|----------------------------------|--|
| Рассылка коммерческой информации | *Имя, фамилия; *Адрес электронной почты; *Телефон. | *Клиент; *Гость гостиницы; *Сопровождающий гость гостиницы; | Согласие субъекта данных. | *Структурные подразделения Компании; *Поставщики ИТ-услуг; *Деловые партнеры – предприятия, обеспечивающие ИТ решения для маркетинговых нужд, рассылки новостей, предложений и информации. |

2.7. Организация мероприятий

В гостинице Компании можно организовать различного рода мероприятия – семинары, конференции и т.д. Собранные персональные данные будут обработаны с целью исполнения вашего запроса на организацию мероприятия.

| | Категории обрабатываемых данных | Категории субъектов данных | Обоснования для обработки данных | Получатели данных |
|--------------------------------|--|-------------------------------------|---|--|
| Организация мероприятий | *Имя, фамилия; *Контактные данные; *Должность. | *Клиент; *Представитель клиента; | Обработка данных выполняется для того, чтобы: *оказать Клиенту выбранную услугу; *обеспечить исполнение договора. | *Структурные подразделения Компании; *Поставщики ИТ-услуг; *Деловые партнеры – предприятия, вовлеченные в организацию мероприятия. |

2.8. Видеонаблюдение

| | Категории обрабатываемых данных | Категории субъектов данных | Обоснования для обработки данных | Получатели данных |
|------------------------|---------------------------------|---|--|--|
| Видеонаблюдение | *Изображение человека. | *Клиент; *Гость гостиницы; *Сопровождающий гость гостиницы; *Посетитель гостиницы; *Работник гостиницы. | Обработка данных выполняется для того, чтобы: *реализовать законные интересы – защитить имущество Компании и третьих лиц, которое расположено в помещениях и на территории гостиницы, позаботиться о безопасности лиц, предотвратить возможные правонарушения, фиксировать факт совершения преступления, а также вести надзор за ходом и качеством сервиса в гостинице. | *Структурные подразделения Компании; *Поставщики ИТ-услуг; *Деловые партнеры – охранная компания; *Государственные и муниципальные учреждения (по запросу). |

3. СРОК ХРАНЕНИЯ ДАННЫХ

Компания хранит и обрабатывает персональные данные Клиента до тех пор, пока действует хотя бы одно из следующих условий:

- только в течение срока действия заключенного договора с Клиентом;
- пока в предусмотренном внешними нормативными актами порядке Компания или Клиент могут реализовать свои законные интересы (например, подать возражения или предъявить иск в суд);
- пока одна из сторон обязана юридически хранить данные;
- пока действует согласие Клиента на соответствующую обработку персональных данных, если отсутствует другое законное основание для обработки данных.

Когда вышеупомянутые условия прекращаются, персональные данные Клиента удаляются.

4. ПРАВА КЛИЕНТА КАК СУБЪЕКТА ДАННЫХ

В соответствии с законами о защите данных, включая Общий регламент по защите данных, субъекту данных - физическому лицу, чьи персональные данные обрабатывает Компания, предоставлены следующие права относительно обработки, проводимой Компанией:

1. Получить дополнительную информацию о обработке персональных данных субъекта данных Компанией, запросить копию персональных данных субъекта данных, находящихся в распоряжении Компании, а также получить информацию о получении копии персональных данных;
2. Попросить исправить персональные данные субъекта данных (если обнаружено, что информация о субъекте данных, находящаяся в распоряжении Компании, является неверной или неполной, субъект данных имеет право запросить у Компании их исправление);
3. Отозвать предоставленное согласие на обработку персональных данных Компанией;
4. Запросить удаление персональных данных субъекта данных;
5. Попросить ограничить обработку персональных данных субъекта данных (пометка персональных данных субъекта данных, находящихся в распоряжении Компании, с целью ограничения их обработки в будущем);
6. Запросить переносимость персональных данных (возможность получить информацию о персональных данных субъекта данных в машиночитаемом формате);
7. Возражать против обработки персональных данных, основанной на законных интересах Компании.

Упомянутые права субъекта данных не являются абсолютными, и их выполнение может быть ограничено. Например, у Компании есть право отказать в прекращении обработки персональных данных, если Компания указывает на убедительные законные основания для обработки, которые более важны, чем интересы, права и свободы субъекта данных, или чтобы осуществить или защитить законные требования Компании.

Для осуществления прав субъекта данных или получения дополнительной информации о обработке Компанией, субъект данных или другие лица должны обратиться к Компании, используя контактную информацию Компании, указанную в этих правилах.

Контроль за соблюдением Компанией прав по защите персональных данных осуществляется Государственной инспекцией по защите данных. Для решения любых разногласий или недопониманий Компания просит субъектов данных сначала связаться с Компанией. Если субъект данных не удовлетворен полученным ответом, а также в других случаях, у него есть право подать жалобу в **Государственную инспекцию по защите данных** (адрес: улица Элиас 17, Рига, LV-1050; электронная почта: info@dvi.gov.lv; телефон: 67223131).

5. ОБЯЗАННОСТИ КЛИЕНТА КАК СУБЪЕКТА ДАННЫХ

- 5.1. Клиент несет ответственность за предоставление достоверных, действующих и полных данных как при заключении договора (заказе услуги), так и во время выполнения договора (оказания услуги).
- 5.2. Клиент, как субъект данных, обязан немедленно уведомлять Компанию об изменении своих персональных данных, направляя письменное уведомление на электронный адрес, указанный в 8 пункте данной Политики, или на юридический адрес Компании.

6. ПЕРЕДАЧА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ В ТРЕТЬИ СТРАНЫ:

Компания не реализует передачу персональных данных за пределы Европейского Союза / Европейской экономической зоны.

7. ПОПРАВКИ К ПОЛИТИКЕ

Компания имеет право вносить поправки в эту Политику приватности в одностороннем порядке в любое время согласно применимым правовым актам, обеспечив публикацию актуальной Политики приватности на сайте Компании.

8. КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Клиент может связаться с Компанией по вопросам защиты персональных данных, включая отзыв согласия, запросы, использование прав субъекта данных и жалобы на обработку персональных данных.

Контактная информация ответственного лица Компании по вопросам защиты персональных данных: электронная почта: privacypolicy@keystonecollection.com, улица Элизабетес 23, Рига, LV-1010.