

# Ochrana osobních údajů

Tímto prohlašujeme, že veškeré osobní údaje (dále také „údaje“) jsou považovány za přísně důvěrné a je s nimi nakládáno v souladu s platnými zákonnými ustanoveními České Republiky v oblasti ochrany osobních údajů.

Bezpečí Vašich osobních údajů je pro nás prioritou. Osobním údajům a jejich ochraně věnujeme proto náležitou pozornost. V těchto Zásadách zpracování osobních údajů (dále jen „Zásady“) bychom Vás chtěli informovat o tom, jaké osobní údaje o Vás shromažďujeme a jakým způsobem je dále používáme.

Využitím našich služeb s těmito Zásadami souhlasíte.

- **Správce:** ALBATROS Prachatice s.r.o.  
Skuherského 2798/4, 370 01 České Budějovice  
IČO: 26065258  
email: konecny@orientspa.cz  
telefon: 602 379 592  
webové stránky: www.orientspa.cz

(dále jen „Albatros“)

## 1. Osobní údaje a jejich zpracování

### 1.1. Kategorie osobních údajů

Shromažďujeme různé údaje v závislosti na tom, které z našich služeb využíváte.

Pokud se u nás ubytujete, shromažďujeme:

- Jméno a kontaktní údaje. Jméno a příjmení, e-mailovou adresu, poštovní adresu, fakturační adresu, telefonní číslo, bankovní spojení.
- Demografické údaje. Údaj o pohlaví, datum narození, zemi a upřednostňovaný jazyk.
- Údaje vzniklé na základě trvání smlouvy – zakoupené služby či produkty, zákaznický segment, objem poskytnutých služeb.

Pokud si u nás zakoupíte voucher, shromažďujeme:

- Jméno a kontaktní údaje. Jméno a příjmení, e-mailovou adresu, poštovní adresu, fakturační adresu, telefonní číslo.

Pokud od nás odebíráte marketingové zprávy shromažďujeme:

- Jméno a kontaktní údaje – e-mailová adresa a křestní jméno.
- Demografické údaje – země, údaj o pohlaví.

Pokud si u nás zakoupíte masáž, shromažďujeme:

- Jméno a kontaktní údaje. Jméno a příjmení, e-mailovou adresu, poštovní adresu, fakturační adresu, telefonní číslo.

Dále zpracováváme tyto osobní údaje:

- Údaje z komunikace mezi Albatrosem a zákazníkem
- Kamerové záznamy z hotelů a prostor Orient Spa
- Záznamy o chování na internetových stránkách spravovaných společností Albatros

## 1.2. Účely zpracování osobních údajů:

- **Poskytování služeb a jejich zlepšování.** Abychom mohli poskytovat nabízené služby a zlepšovat je k Vaší spokojenosti, zpracováváme Vaše osobní údaje. Konkrétně sem patří:
  - **Zpracování objednávky služeb,** objednaných ať už prostřednictvím naší webové stránky, zákaznické linky či přímo na recepci některé z našich provozoven. Zákonným důvodem je zde nezbytnost pro splnění kupní smlouvy či smlouvy o ubytování a u vybraných údajů na splnění právních povinností (např. účetní doklady).
  - **Zákaznická podpora. Pro zajištění zákaznického servisu a pro odstranění případných problémů při plnění kupní smlouvy či smlouvy o ubytování** zpracováváme Vaše osobní údaje na základě nezbytného splnění těchto smluv.
  - **Komunikace.** Shromážděné údaje využíváme za účelem komunikace s Vámi a jejímu individuální přizpůsobování. Můžeme vás například kontaktovat telefonicky, e-mailem, nebo jinou formou, abychom Vám připomněli, že máte objednané či zakoupené naše služby, sdělili Vám aktuální stav vaší žádosti, objednávky nebo reklamace nebo k ní od Vás získali další informace. Nakupujete-li u nás naše služby či se u nás ubytováváte, zpracováváme tyto údaje z důvodu oprávněného zájmu komunikace s klientem, jak je popsán v tomto odstavci.
  - **Zlepšování služeb.** Údaje používáme k neustálému zlepšování našich služeb a systémů, včetně přidávání nových funkcí a zároveň za účelem činit informovaná rozhodnutí za použití souhrnných analýz a business intelligence, to vše na základě našeho oprávněného zájmu odvíjejícího se od svobody podnikání a spočívajícího v nezbytnosti zlepšování poskytovaných služeb kvůli úspěchu v hospodářské soutěži. Abychom zajistili dostatečnou ochranu Vašim právům a zájmům používáme pro účely zlepšování osobní údaje v anonymizované podobě.
- **Ochrana, bezpečnost a řešení sporů.** Údaje můžeme zpracovávat také z oprávněného zájmu, který spočívá v zajištění ochrany a bezpečnosti našich systémů a našich zákazníků, k zjišťování a prevenci podvodů, řešení sporů a prosazování našich dohod na základě oprávněného zájmu.
- **Kamerové záznamy.** Albatros umísťuje do svých provozoven a prostor kamery z důvodu ochrany oprávněných zájmů Albatrosu. Prostory, kde jsou kamery umístěny, jsou vždy označeny upozorněním.
- **Marketingové nabídky.**
  - Zasílání newsletterů do Vaší e-mailové schránky (obchodní sdělení)
    - Zasíláme Vám obchodní sdělení ohledně obdobných služeb či produktů, jako jste si koupili.
    - Tyto obchodní sdělení můžete vždy odmítnout prostřednictvím odkazu pro odhlášení, který naleznete v každém emailu. Pro odhlášení z odběru můžete také přímo kontaktovat náš zákaznický servis.

- V případě, že odebrání obchodních sdělení odhlásíte, nebudeme nadále Vaše elektronické kontakty pro tyto účely využívat. Začneme je opět využívat, pokud je zaregistrujete nebo si je výslovně vyžádáte.
- Marketingové nabídky, které se vám zobrazují, mohou být vybrány na základě dalších informací, které jsme o vás v průběhu času získali podle kontaktních údajů, demografických údajů, oblíbených položek a údajů o používání z našich produktů a webů (cookies, IP adresa, údaje poskytnuté vaším prohlížečem, údaje o proklikách, zobrazených obchodních sděleních, navštívených službách). Neprovádíme plně automatizované zpracování, které by pro Vás mělo právní účinky.
- Nakupujete-li u nás či se u nás ubytováváte, zpracováváme tyto údaje z důvodu oprávněného zájmu, který tkví v oprávněném konvenčním marketingu.
- Pokud nejste naším zákazníkem, zpracováváme na základě Vašeho souhlasu.
- Máte právo kdykoliv bezplatně vznést námitku proti těmto zpracováním. Kontaktní údaje jsou uvedeny na konci tohoto dokumentu.

### **1.3. Předání osobních údajů třetím stranám**

Vaše osobní údaje budou předány třetím osobám či jinak zprostředkovány pouze tehdy, je-li to nezbytné v rámci plnění kupní smlouvy, smlouvy o ubytování, na základě oprávněného zájmu, nebo pokud jste s tím předem vyslovili souhlas.

- a) sesterským společnostem a zpracovatelům na základě plnění kupní smlouvy nebo smlouvy o ubytování pro výkon interních procesů a postupů
- b) společností vydávajícím kreditní karty, poskytovatelům platebních služeb za účelem zpracování plateb a bankám na základě vaší objednávky, plnění kupní smlouvy či smlouvy o ubytování
- d) našim partnerům, ve věrnostních schématech, do kterých se zapojíte
- e) dalším poskytovatelům služeb, třetím stranám, zapojeným do zpracování dat;
- f) třetím stranám, např. právním zástupcům, soudům za účelem vymáhání nebo uzavření jakékoli smlouvy s vámi;
- g) veřejným orgánům (např. policie)
- h) třetím stranám provádějícím průzkumy mezi zákazníky

Pokud třetí osoby použijí údaje v rámci jejich oprávněného zájmu, nenese za tato zpracování správce zodpovědnost. Tato zpracování se řídí zásadami zpracování osobních údajů příslušných společností a osob.

## **2. Zabezpečení osobních údajů a doba uchování**

### **2.1. Zabezpečení osobních údajů**

- a) Zabezpečujeme naše webové stránky a ostatní systémy pomocí technických a organizačních opatření proti ztrátě a zničení Vašich údajů, proti přístupu neoprávněných osob k vašim údajům, jejich pozměňování či rozšiřování.
- b) Albatros prohlašuje, že přijal veškerá vhodná technická a organizační opatření k zabezpečení osobních údajů, technická opatření k zabezpečení datových úložišť a úložišť osobních údajů v listinné podobě. K osobním údajům mají přístup pouze jím pověřené osoby.

- c) U našich zpracovatelů vyžadujeme prokázání souladu jejich postupů a systémů s platným právním řádem České Republiky.

## 2.2. Doba zpracování

Osobní údaje zpracováváme a uchováváme

- po dobu nezbytně nutnou k zajištění všech práv a povinností plynoucích z kupní smlouvy či smlouvy o ubytování, tj. po dobu objednávky či po dobu Vašeho pobytu u nás.
- 10 let od využití našich služeb z důvodu řešení potencionálních sporů.
- po dobu, po kterou je Albatros povinen jakožto správce uchovávat určité údaje podle obecně závazných právních předpisů. Účetní doklady, např. faktury vystavené společností Albatros jsou v souladu se zákonem archivovány po dobu 10 let od jejich vystavení.
- Souhlas s marketingovými nabídkami je platný po dobu 3 let nebo do odvolání
- Kamerové záznamy z provozoven společnosti Albatros a okolí budov společnosti Albatros jsou zpracovávány maximálně po dobu 14 dnů ode dne pořízení kamerového záznamu.

V ostatních případech vyplývá doba zpracování z účelu zpracování anebo je stanovena právními předpisy v oblasti ochrany osobních údajů.

## 3. Práva subjektů údajů

- a) Pokud zpracováváme Vaše osobní údaje, můžete kdykoliv požadovat bezplatnou informaci o zpracovávání svých osobních údajů.
- b) V případě, že se domníváte, že zpracování osobních údajů provádíme v rozporu s ochranou Vašich osobních údajů a zákonnými podmínkami ochrany osobních údajů, můžete požádat o vysvětlení, požadovat, abychom odstranili takto vzniklý stav, zejména můžete požadovat, provedení opravy, doplnění, likvidaci osobních údajů nebo blokaci osobních údajů.
- c) Máte taktéž právo kdykoliv se obrátit se svou žádostí na na Úřad pro ochranu osobních údajů.
- d) Svůj souhlas se zpracováním osobních údajů můžete kdykoliv odvolat. Pokud odvoláte souhlas se zpracováním osobních údajů, budou Vaše osobní údaje vymazány nebo anonymizovány; to se však netýká těch osobních údajů, které Albatros potřebuje ke splnění zákonných povinností či k ochraně svých oprávněných zájmů. K likvidaci osobních údajů dojde rovněž v případě, že osobní údaje nebudou zapotřebí pro stanovený účel nebo jestliže bude uložení Vašich údajů nepřípustné z jiných zákonem stanovených důvodů.

## 4. Webové stránky – soubory cookies

Naše stránky používají tzv. cookies, aby naše nabídka byla pro vás relevantní, zajímavá a uživatelsky příjemná. Cookies jsou male textové soubory, které jsou uloženy ve vašem počítači, chytrém telefonu či jiném zařízení a které jsou užívány ve Vašem prohlížeči. Soubory cookies využíváme např. pro:

- co nejlepší přizpůsobení našich stránek Vaším požadavkům díky sledování návštěvnosti, Vašem pohybu po stránkách a využitých funkcích

## **5. Kontaktujte nás**

V případě jakýchkoli dotazů, komentářů a žádostí ohledně těchto Zásad nás neváhejte kontaktovat na adrese či zákaznické lince uvedené v zápatí těchto Zásad.

Kontakt: ALBATROS Prachatice s.r.o.

Skuherského 2798/4,

370 01 České Budějovice

Zákaznický servis – tel.: 602 379 592

e-mail: [konecny@orientspa.cz](mailto:konecny@orientspa.cz)

webové stránky: [www.orientspa.cz](http://www.orientspa.cz)

## **6. Účinnost**

Tyto Zásady ochrany osobních údajů platí od 25. 5. 2018.