

Persondatapolitik for behandling af gæste-, kunde- og leverandør-oplysninger på Hotel Falster aps

1. Dataansvarlig

Hotel Falster er dataansvarlig.

Hotel Falster kontaktoplysninger er:

Stubbekøbingvej 150, 4800 Nykøbing F

Hotel Falster håndterer alle personlige oplysninger i overensstemmelse med gældende persondatalovgivning.

Hotel Falster indgår aftale med gæster, kunder og leverandører om levering – køb og salg - af forskellige serviceydelser og produkter.

Når en gæst/kunde, bestiller og køber én eller flere af Hotel Falster`s serviceydelser, og som led heri afgiver sine personoplysninger til Hotel Falster, giver denne samtidig sit samtykke til, at gæstens/kundens/leverandørens personoplysninger kan behandles af Hotel Falster Det samme gør sig gældende for så vidt angår de eventuelle personoplysninger, som leverandører til Hotel Falster afgiver til Hotel Falster i forbindelse med afgivelse af tilbud eller indgåelse af aftaler med Hotel Falster.

2. Hotel Falster`s indsamling af personoplysninger

Personoplysninger indsamles af Hotel Falster på følgende vis:

- Når en gæst/kunde – eller en repræsentant for denne - vælger at indhente tilbud på og/eller købe en af Hotel Falster`s serviceydelser/produkter, eller når en leverandør afgiver tilbud eller sælger produkter eller serviceydelser til Hotel Falster.
- Fra B2B marked.
- Gennem browser cookies og web beacons.
- I forbindelse med brug af Hotel Falster digitale ydelser.
- Ved deltagelse i Hotel Falster kunde/loyalitetsprogram Benefits.
- Fra sociale medier, reklame- og analyseudbydere samt offentlige registre.
- Via video- og tv-overvågning.
- Når leverandører indgår aftaler med Hotel Falster eller afgiver tilbud til Hotel Falster.

Indsamling og behandling af personoplysninger, jf. ovenstående vil altid ske i henhold til gældende persondatalovgivning.

Videoovervågning der, er opsat i/ved indgang, reception sker som led i kriminalitetsforebyggelse og fungerer derudover som et trygheds skabende tiltag for medarbejdere og gæster.

3. Oplysninger som Hotel Falster indsamler

Hotel Falster indsamler følgende personoplysninger:

- Navn, adresse, telefonnummer, e-mailadresse, fødselsdato samt andre almindelige ikke personfølsomme personoplysninger.
 - Betalingskortoplysninger – typisk som garanti for en reservation og til betaling af ophold.
 - Demografiske oplysninger.
 - Købshistorik herunder også brugen af Hotel Falster app og/eller andre digitale serviceydelser.
 - Brugen af Hotel Falster kunde/loyalitetsprogram.
 - Oplysninger fra Hotel Falster kundeundersøgelser.
 - Oplysninger fra eventuelle udbudte konkurrencer
 - Oplysninger fra Hotel Falster sociale medier og andre digitale platforme tilhørende Hotel Falster.
 - Browserinformationer.
 - Oplysninger om gæstens/kundens virksomhed og relevante kontaktpersoner.

- Oplysninger om leverandørers virksomhed samt oplysninger om relevante kontaktpersoner og nøglepersoner herunder key accounts.

En gæst/kunde leverandør kan, frivilligt og efter eget valg give Hotel Falster yderligere personoplysninger, som denne mener, kan have betydning for Hotel Falster betjening/servicering af gæsten/kunde/leverandøren, eller som den pågældende mener bør gives af sikkerhedsmæssige hensyn.

Dette kan f.eks. være oplysninger om:

- Handicap
- Allergi
- Særlige fødevarerpræferencer
- Andre helbreds- eller medicinoplysninger

Hvis en gæst/kunde/leverandør *frivilligt og efter eget valg* vælger at afgive sådanne oplysninger opfatter Hotel Falster dette som et samtykke til at kunne registrere og gemme disse følsomme oplysninger om den pågældende.

Udover de oplysninger som Hotel Falster modtager direkte fra gæster/kunder /leverandører, vil Hotel Falster i nogle tilfælde indhente eller behandle yderligere oplysninger, som Hotel Falster har modtaget af tredjeparter, f.eks. et rejsebureau, en anden formidler eller en ansat i den virksomhed, hvor den registrerede er ansat.

Hvor dette er tilfældet er den pågældende tredjepart pligtig til at informere de pågældende gæster/kunder/leverandører om Hotel Falster vilkår og betingelser samt Hotel Falster persondatapolitik. Det er også den pågældende tredjeparts ansvar at sikre, at der er det fornødne juridiske grundlag til indsamling og behandling af de pågældende oplysninger, herunder indhente evt. fornødent samtykke til behandling af eventuelle følsomme oplysninger.

4. Betaling med betalingskort

Hotel Falster anvender DIBS www.dibs.dk (Nets), til indløsning af betalinger med betalings- og kreditkort. Udover håndtering af bestillingen, bliver de afgivne oplysninger alene brugt, hvis en gæst/kunde/leverandør f.eks. henvender dig med spørgsmål, eller hvis der er fejl i bestillingen.

5. Hvad er formålet med indsamlingen og behandlingen?

Hotel Falster indsamler alene personoplysninger, som er nødvendige for at opfylde de aftaler, der indgås med gæster/kunder/leverandører om levering af serviceydelser, f.eks. en overnatning, eller køb/salg af produkter eller ydelser.

Det er den enkelte aftales indhold/serviceydelsens karakter, som er bestemmende for, hvilke personoplysninger Hotel Falster indsamler og behandler, og som er bestemmende for formålet med indsamlingen.

Formålet med indsamling og behandling af personoplysninger vil primært være:

- Behandling af gæsters/kunders booking og køb af Hotel Falster serviceydelser.
- Behandling af leverandørers tilbud om - og salg - af produkter og ydelser
- Kontakt til gæsten/kunden før, under eller efter dennes ophold.
- Opfyldelse af gæstens/kundens anmodning om tilbud på eller køb af serviceydelser.
- Forbedring og udvikling af Hotel Falster serviceydelser.
- Tilpasning af Hotel Falster markedsføring og øvrige kommunikation.
- Analyse af gæster/kunders/leverandørers brugeradfærd og markedsføring overfor disse
- Tilpasning af Hotel Falster samarbejdspartneres kommunikation og markedsføring til gæster/kunder/leverandører.
- Administration af gæsters/kunders/leverandørers relation til Hotel Falster, herunder eventuel deltagelse i Hotel Falster kunde/loyalitetsprogram.

- Opfyldelse af lovkrav, f.eks. krav om at registrere overnattende gæster efter udlændingelovgivningen og pasbekendtgørelsen.

6. Hjemmel - det juridiske grundlag - for behandlingen

Hotel Falster vil oftest behandle personoplysninger, fordi det er nødvendigt for at opfylde en aftale med Hotel Falster, som du en gæst/kunde eller en leverandør er part i. Det kan for eksempel være i forbindelse med hotelophold, mødeafvikling og/eller håndtering og opfyldelse af samarbejds- og leverandøraftaler.

Yderligere vil Hotel Falster behandle personoplysninger i forbindelse med booking forud for en overnatning, afvikling af møder, selskaber, konferencer mv. samt forud for indgåelse af leverandøraftaler.

I nogle tilfælde vil Hotel Falster behandling af personoplysninger finde sted som led i, at Hotel Falster forfølger en legitim/saglig interesse, som går forud for den gæstens/kundens/leverandørens (den registreredes) interesser.

En sådan legitim interesse, kan eksempelvis være udarbejdelse af statistik, kundeundersøgelser, markedsføring og analyse af generel gæste/kundeadfærd, som har til hensigt generelt at forbedre oplevelsen hos Hotel Falster og kvaliteten af Hotel Falster serviceydelser og produkter.

Hvis en gæst/kunde i forbindelse med dennes ophold/besøg hos Hotel Falster oplyser særlige personlige præferencer eller hensyn, herunder f.eks. helbredsmæssige oplysninger, handicap, religiøs overbevisning eller lignende, anvender Hotel Falster alene oplysningerne til at sikre, at der tages hensyn til gæstens/kundens personlige præferencer, dit helbred etc.

I nogle situationer modtager Hotel Falster personoplysninger fra tredjepart, f.eks. et rejsebureau, en agent eller lignende, bl.a. i forbindelse med gruppebookinger. Når dette sker, er den pågældende tredjepart pålagt at orientere de pågældende gæster/kunder/leverandører om Hotel Falster vilkår og betingelser samt indholdet af denne persondatapolitik.

Hotel Falster er yderligere efter lov, jf. ovenfor under pkt. 5, forpligtet til at registrere forskellige oplysninger om overnattende gæster. Disse oplysninger skal gemmes i op til 5 år.

7. Den registreredes rettigheder

Efter reglerne i persondataforordningen, har de registrerede (kunder/gæster/leverandører) forskellige rettigheder.

- En registreret har til enhver tid ret til at få indsigt i, hvilke personoplysninger Hotel Falster behandler om den registrerede.
- En registreret har til enhver tid ret til at få berigtiget og opdateret de personoplysninger, som Hotel Falster har om den registrerede.
- En registreret har til enhver tid ret til at få slettet de personoplysningers, som Hotel Falster har om den registrerede. Hvis en registreret anmoder om sletning, slettes alle de oplysninger, som Hotel Falster ikke efter lovgivning er forpligtet til at skulle gemme. En sletning af den registreredes oplysninger kan i nogle tilfælde betyde, at Hotel Falster ikke kan opfylde evt. indgåede aftaler eller levere visse serviceydelser til den registrerede.

Hvis nogle af de oplysninger, som Hotel Falster har om den registrerede er givet på baggrund af den registreredes samtykke, har denne til enhver tid ret til at trække samtykket tilbage, hvilket betyder, at oplysningerne slettes eller ikke længere anvendes af Hotel Falster. Dette gælder ikke for oplysninger, jf. ovenfor som Hotel Falster er lovmæssigt forpligtet til at gemme.

Muligheden for at trække anmode om sletning mv. kan dog være begrænset af hensyn til beskyttelsen af andre personers privatliv, til forretningshemmigheder og immaterielle rettigheder samt f.eks. af hensyn til muligheden for at håndhæve potentielle retskrav.

Den registrerede kan til hver en tid skriftligt bede Hotel Falster om at få en oversigt over og en kopi af de personoplysninger om den registrerede, som Hotel Falster er i besiddelse af.

En skriftlig anmodning herom skal underskrives af den registrerede og indeholde dennes navn, adresse, telefonnummer, e-mailadresse.

Den registrerede kan også kontakte Hotel Falster, hvis den registrerede mener, at dennes persondata bliver behandlet i strid med lovgivningen eller i strid med andre retlige forpligtelser, f.eks. den aftale/kontrakt, som den registrerede har med Hotel Falster

Skriftlig anmodning sendes til Hotel Falster, se kontaktoplysninger ovenfor under pkt. 1 Hotel Falster vil så vidt muligt indenfor 1 måned efter modtagelsen af den registreredes skriftlige anmodning sende denne til den registreredes postadresse.

Hvis den registrerede beder om rettelse og/eller sletning af sine personoplysninger, vil Hotel Falster vurdere, om betingelserne for anmodningen er opfyldt, og Hotel Falster vil i så fald gennemføre ændringer eller sletning så hurtigt som muligt.

Hotel Falster tager forbehold for at afvise anmodninger, som har karakter af chikanøs gentagelse eller som kræver uforholdsmæssige tekniske foranstaltninger (f.eks. udvikling af et nyt IT-system) eller som påvirker beskyttelsen af andre registreredes personoplysninger, eller i andre situationer hvor det vil være uforholdsmæssigt ressourcekrævende eller meget kompliceret at imødekomme anmodningen.

8 Sikkerhed og deling af personoplysninger

Hotel Falster beskytter den registreredes personoplysninger, og har fastlagt retningslinjer, der beskytter den registreredes personoplysninger mod, at der sker uautoriseret offentliggørelse og mod at uvedkommende får adgang eller kendskab til dem.

Kun de personer/ansatte hos Hotel Falster, der har i kraft af deres jobfunktion har behov for de registreredes personoplysninger har adgang hertil.

Hotel Falster kontrollerer løbende, at der ikke sker uautoriseret adgang til de registreredes personoplysninger.

Hotel Falster tager løbende backup de registrerede personoplysninger.

I tilfælde af et sikkerhedsbrud, hvor der er en høj risiko for misbrug af de registreredes personoplysninger, herunder f.eks. identitetstyveri, økonomisk tab, tab af omdømme eller anden form for misbrug, vil Hotel Falster underrette de registrerede om sikkerhedsbruddet så hurtigt som muligt

Hotel Falster sikkerhedsprocedurer bliver løbende revurderet og opdateret i forhold til den teknologiske udvikling.

Hotel Falster benytter sig af en række eksterne leverandører af IT-services, IT-systemer, betalingsløsninger, etc.

- Bookinger (værelse/arrangementer) ligge hos Spectra, som er databehandler
- Regnskab C5 ligger hos Invento.IT som er databehandler
- Hjemmesite ligger hos Danaweb som er databehandler
- Benefits og som ligger hos Small Danish Hotel og ved abonnement på Hotel Falster/DSH nyhedsbrev. SDH er databehandler
- Ved bestillinger, bookinger, servicekontrakter i papir form gemmer Hotel Falster de oplysninger, som gæsten/kunden/leverandøren har givet, i indtil 5 år, ligger i aflåst skab hvorefter oplysningerne makuleres
- Mails ligger hos google samt på lokal PC med adgangskoder i receptionen
- Leverandør bl.a. hos Samhandel og som er databehandler og dataansvarlig

Hotel Falster indgår løbende databehandleraftaler med alle Hotel Falster`s leverandører, hvorved det også i forhold til eksterne databehandlere sikres, at disse fastholder et fornødent og højt beskyttelsesniveau for så vidt angår de registreredes personoplysninger.

For at kunne opfylde aftaler med de registrerede og for at imødekomme gæster og kunders behov deler Hotel Falster udvalgte personoplysninger med eksterne leverandører såsom restauranter, hoteller, etc.

Hotel Falster er i nogle tilfælde lovmæssigt forpligtede til at videregive personoplysninger eller forpligtede hertil som følge af en afgørelse fra en offentlig myndighed. sletter dine personoplysninger, når Hotel Falster lovmæssige forpligtelse ophører, eller når formålet med at indsamle og behandle oplysningerne ikke længere er til stede

10. Cookies

Hotel Falster anvender cookies. Yderligere oplysning om Hotel Falster cookiepolitik kan indhentes her: [indsæt link eller beskriv cookiepolitikken]

11. Klage

Klage over Hotel Falster behandling af personoplysninger kan ske til Datatilsynet, BORGERGADE 28, 5, 1300 KØBENHAVN K, TELEFON 3319 3200 - E-MAIL dt@datatilsynet.dk