POLITYKA PRYWATNOŚCI I PLIKÓW COOKIES

CKHM spółki z ograniczoną odpowiedzialnością
prowadzącej
HOTEL MALBORK** CENTRUM KONFERENCYJNE W MALBORKU**

§ 1. Postanowienia ogólne i definicje

1. Niniejsza Polityka Prywatności określa zasady przetwarzania i ochrony danych osobowych oraz wykorzystywania plików Cookies i innych technologii w związku z korzystaniem ze strony internetowej www.hotelmalbork.com oraz korzystaniem z usług hotelarskich, gastronomicznych i konferencyjnych świadczonych przez Administratora.

2. Definicje:

- **Administrator –** CKHM spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Malborku (82-200), przy ul. Parkowej 2, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku, VII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem KRS: 0001108048, REGON: 528740774, NIP: 5792295679, prowadząca Hotel Malbork**** Centrum Konferencyjne przy ul. Parkowej 2 w Malborku.
- **Strona internetowa –** serwis internetowy działający pod adresem www.hotelmalbork.com.
- **Gość / Użytkownik –** każda osoba fizyczna odwiedzająca Stronę internetową, kontaktująca się z Administratorem (telefonicznie, mailowo, przez formularz lub komunikator WhatsApp, Messenger), składająca zapytanie ofertowe lub korzystająca z usług Hotelu (w tym rezerwacji pobytów, usług gastronomicznych, SPA oraz konferencyjnych).
- **RODO –** Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE.

§ 2. Kontakt z Administratorem

1. W sprawach związanych z ochroną danych osobowych oraz realizacją przysługujących praw można kontaktować się z Administratorem:

- **drogą elektroniczną na adres e-mail:** recepcja@hotelmalbork.com,
- **pisemnie na adres siedziby Administratora:** ul. Parkowa 2, 82-200 Malbork.

2. Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym można skontaktować się pod adresem e-mail: a.nadolski@prino-plast.pl

§ 3. Cele, podstawy prawne oraz okres przetwarzania danych osobowych

Administrator przetwarza dane osobowe zgodnie z zasadami określonymi w art. 5 RODO, wyłącznie w oparciu o odpowiednie podstawy prawne i przez czas niezbędny do realizacji następujących celów:

1. Rezerwacja i świadczenie usług hotelarskich, gastronomicznych oraz konferencyjnych

- **Zakres danych:** imię, nazwisko, adres zamieszkania, numer telefonu, adres e-mail, numer dokumentu tożsamości (w celu weryfikacji tożsamości przy zameldowaniu), dane dotyczące pobytu (daty, preferencje), dane do faktury (NIP, nazwa firmy), dane płatnicze.

- **Podstawa prawna:** art. 6 ust. 1 lit. b RODO (niezbędność do zawarcia i wykonania umowy o świadczenie usług hotelarskich/konferencyjnych).
- **Okres przechowywania:** przez czas trwania umowy, a po jej zakończeniu przez okres przedawnienia ewentualnych roszczeń wynikających z przepisów Kodeksu cywilnego.

2. Realizacja obowiązków podatkowych, rachunkowych i sprawozdawczych

- **Zakres danych:** dane zawarte na fakturach, rachunkach i w dokumentacji księgowej.
- **Podstawa prawna:** art. 6 ust. 1 lit. c RODO (wypełnienie obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze wynikającego m.in. z ustawy o rachunkowości oraz ordynacji podatkowej).
- **Okres przechowywania:** przez okres 5 lat licząc od końca roku kalendarzowego, w którym upłynął termin płatności podatku wynikającego z dokumentów księgowo – rachunkowych zawierających dane osobowe.

3. Obsługa zapytań ofertowych, formularza kontaktowego oraz komunikacji przez WhatsApp i Messenger

- **Zakres danych:** imię, nazwisko, adres e-mail, numer telefonu, nazwa profilu (w przypadku WhatsApp, Facebook, Instagram, Messenger) oraz treść korespondencji.
- **Podstawa prawna:** art. 6 ust. 1 lit. b RODO (podjęcie działań na żądanie osoby, której dane dotyczą, przed zawarciem umowy) lub art. 6 ust. 1 lit. f RODO (prawnie uzasadniony interes Administratora polegający na sprawnej obsłudze komunikacji, odpowiadaniu na zapytania oraz budowaniu relacji z Gośćmi).
- **Okres przechowywania:** przez czas niezbędny do udzielenia odpowiedzi i obsługi zapytania Gościa, a następnie przez okres niezbędny do zabezpieczenia lub dochodzenia ewentualnych roszczeń.

4. Ofertowanie pobytowe i marketing bezpośredni (w tym za pośrednictwem platformy Profitroom)

- **Zakres danych:** imię, nazwisko, adres e-mail, numer telefonu, historia rezerwacji i preferencje pobytowe.
- **Podstawa prawna:**
  - art. 6 ust. 1 lit. a RODO (dobrowolna zgoda Gościa – w przypadku zapisu na newsletter oraz otrzymywania spersonalizowanych ofert pobytowych drogą elektroniczną i telefoniczną),
  - art. 6 ust. 1 lit. f RODO (prawnie uzasadniony interes Administratora polegający na prowadzeniu marketingu bezpośredniego własnych usług – przy czym wysyłka informacji handlowych drogą elektroniczną lub telefoniczną odbywa się wyłącznie po uzyskaniu odrębnej zgody wymaganej przepisami o świadczeniu usług drogą elektroniczną i prawa komunikacji elektronicznej).
- **Okres przechowywania:** do momentu wycofania zgody przez Gościa lub wniesienia skutecznego sprzeciwu wobec przetwarzania przez Administratora danych w celach marketingowych.

5. Zapewnienie bezpieczeństwa osób i mienia na terenie Hotelu (Monitoring wizyjny – CCTV)

- **Zakres danych:** wizerunek osób przebywających w strefach ogólnodostępnych Hotelu (recepcja, korytarze, parking, wejścia do budynku).
- **Podstawa prawna:** art. 6 ust. 1 lit. f RODO (prawnie uzasadniony interes Administratora polegający na ochronie mienia, zapewnieniu bezpieczeństwa Gości i pracowników oraz wyjaśnianiu incydentów).
- **Okres przechowywania:** maksymalnie do 30 dni od dnia nagrania (chyba że nagranie stanowi dowód w postępowaniu – wówczas do czasu prawomocnego zakończenia postępowania).

6. Ustalenie, dochodzenie lub obrona przed roszczeniami

- **Podstawa prawna:** art. 6 ust. 1 lit. f RODO (prawnie uzasadniony interes Administratora).
- **Okres przechowywania:** do upływu terminów przedawnienia roszczeń określonych w przepisach prawa.

§ 4. Odbiorcy danych oraz narzędzia zewnętrzne (Profitroom, WhatsApp, Facebook, Instagram, Messenger)

1. Administrator może powierzać przetwarzanie danych osobowych zaufanym podmiotom zewnętrznym świadczącym usługi na rzecz Administratora na podstawie umów powierzenia przetwarzania danych (art. 28 RODO) oraz udostępniać dane podmiotom uprawnionym na podstawie przepisów prawa.

2. Odbiorcami danych osobowych przetwarzanych przez Administratora mogą być w szczególności:

- **Profitroom S.A. –** dostawca systemu rezerwacyjnego (Booking Engine), systemu CRM oraz narzędzi do automatyzacji marketingu i wysyłki ofert pobytowych;
- **Dostawcy systemów hotelowych (PMS),** oprogramowania IT, usług hostingowych oraz wsparcia technicznego;
- **Meta Platforms Ireland Limited / Meta Platforms, Inc. –** dostawca komunikatora WhatsApp, a także platform społecznościowych Facebook i Instagram (w tym narzędzi reklamowych oraz obsługi fanpage'y hotelu i wiadomości przesyłanych przez komunikator Messenger);
- **Operatorzy płatności elektronicznych** oraz banki;
- **Biuro rachunkowe,** kancelarie prawne, firmy ochroniarskie oraz podmioty świadczące usługi pocztowe i kurierskie;
- **Portale rezerwacyjne (OTA) –** w przypadku dokonywania rezerwacji za ich pośrednictwem;
- **Organy państwowe** (np. Policja, organy skarbowe, organy administracji publicznej, sądy) – wyłącznie w przypadkach przewidzianych przepisami prawa.

3. Zasady przetwarzania danych w mediach społecznościowych (Facebook, Instagram, Messenger):

- Administrator prowadzi profile społecznościowe oraz fanpage na platformach Facebook i Instagram oraz umożliwia kontakt poprzez komunikator Messenger.
- Dane użytkowników odwiedzających profile Administratora, wchodzących w interakcje z postami (polubienia, komentarze, udostępnienia) lub kontaktujących się przez Messenger są przetwarzane w celu prowadzenia profilu, budowania wizerunku marki Administratora, analizy statystycznej oraz obsługi zapytań i komunikacji z Gośćmi.
- Administrator oraz Meta Platforms Ireland Limited pełnią funkcję wspólnych administratorów danych w zakresie statystyk stron (Page Insights) na Facebooku i Instagramie.

4. Przekazywanie danych poza Europejski Obszar Gospodarczy (EOG): W związku z korzystaniem przez Administratora z narzędzi komunikacyjnych, społecznościowych i analitycznych (takich jak usługi spółki Meta Platforms czy Google), dane mogą być przekazywane poza EOG (m.in. do USA). Transfer ten odbywa się wyłącznie w oparciu o mechanizmy zapewniające odpowiedni stopień ochrony przewidziane w RODO, w szczególności na podstawie decyzji Komisji Europejskiej stwierdzającej odpowiedni stopień ochrony (Data Privacy Framework) lub standardowych klauzul umownych (SCC).

§ 5. Prawa osób, których dane dotyczą

1. Każdej osobie, której dane są przetwarzane przez Administratora, przysługuje prawo do:

- **dostępu** do swoich danych oraz otrzymania ich kopii (art. 15 RODO),
- **sprostowania** (poprawiania) swoich danych (art. 16 RODO),
- **usunięcia danych** („prawo do bycia zapomnianym"), jeżeli nie ma podstaw do ich dalszego przetwarzania (art. 17 RODO),
- **ograniczenia przetwarzania** danych (art. 18 RODO),

- **przenoszenia danych** (art. 20 RODO),
- **wniesienia sprzeciwu** wobec przetwarzania danych opartego na prawnie uzasadnionym interesie Administratora, w tym wobec marketingu bezpośredniego (art. 21 RODO),
- **cofnięcia zgody na przetwarzanie danych** w dowolnym momencie – w przypadku, gdy przetwarzanie odbywa się na podstawie zgody (cofnięcie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania dokonanego przed jej wycofaniem).

2. W celu realizacji powyższych praw należy skontaktować się z Administratorem pod adresem: recepcja@hotelmalbork.com.

3. Osobie, której przetwarzane przez Administratora dane dotyczą, przysługuje również prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (PUODO) (ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa), jeżeli uzna, że przetwarzanie jej danych narusza przepisy RODO.

§ 6. Informacja o dobrowolności podania danych

1. Podanie Administratorowi danych osobowych w celu zawarcia i realizacji umowy o świadczenie usług hotelarskich lub wystawienia faktury jest dobrowolne, lecz niezbędne do dokonania rezerwacji, zameldowania oraz rozliczenia usługi. Brak ich podania uniemożliwi zawarcie umowy i realizację usługi.

2. Podanie danych w celach marketingowych (np. otrzymywanie ofert pobytowych z systemu Profitroom) jest całkowicie dobrowolne i nie wpływa na możliwość korzystania z usług realizowanych przez Administratora.

§ 7. Pliki Cookies i logi serwera

1. Strona internetowa wykorzystuje pliki Cookies (ciasteczka) – niewielkie pliki tekstowe zapisywane na urządzeniu końcowym Użytkownika podczas przeglądania Strony.

2. Rodzaje i cele wykorzystywania plików Cookies:

- **Niezbędne (techniczne):** konieczne do prawidłowego funkcjonowania Strony, zapewnienia jej bezpieczeństwa oraz obsługi procesu rezerwacji online (np. w ramach silnika rezerwacyjnego Profitroom). Ich stosowanie nie wymaga zgody Użytkownika.
- **Analityczne i statystyczne:** pozwalają badać ruch na Stronie, monitorować sesje i ulepszać jej strukturę (stosowane wyłącznie po uzyskaniu zgody Użytkownika w banerze Cookies).
- **Marketingowe:** służą do dopasowywania treści reklamowych i ofert pobytowych do preferencji Użytkownika (stosowane wyłącznie po uzyskaniu zgody Użytkownika w banerze Cookies).

3. Użytkownik może w każdej chwili zmienić ustawienia dotyczące plików Cookies za pośrednictwem narzędzia zarządzania zgodami dostępnego na Stronie internetowej lub w ustawieniach swojej przeglądarki internetowej (w tym zablokować lub usunąć istniejące pliki Cookies). Ograniczenie stosowania niezbędnych plików Cookies może wpłynąć na niektóre funkcjonalności Strony (np. działanie formularza rezerwacji).

4. Korzystanie ze Strony wiąże się z przesyłaniem zapytań do serwera, na którym przechowywana jest Strona. Zapisywane w logach serwera dane (m.in. adres IP, czas zapytania, informacje o przeglądarce i systemie operacyjnym) wykorzystywane są wyłącznie w celach technicznych, administracyjnych i zapewnienia bezpieczeństwa systemu informatycznego.

§ 8. Postanowienia końcowe

1. Administrator stosuje odpowiednie środki techniczne i organizacyjne zapewniające ochronę przetwarzanych danych osobowych odpowiednią do zagrożeń oraz kategorii danych objętych ochroną (art. 32 RODO).

2. Niniejsza Polityka Prywatności jest na bieżąco weryfikowana i w razie potrzeby aktualizowana, m.in. w przypadku zmian w przepisach prawa, wdrożenia nowych technologii lub zmian w zakresie świadczonych usług.

3. Aktualna wersja Polityki Prywatności publikowana jest na Stronie internetowej www.hotelmalbork.com.

HOTEL MALBORK** CONFERENCE CENTRE | CKHM Sp. z o.o.**

PRIVACY AND COOKIES POLICY

of CKHM spółka z ograniczoną odpowiedzialnością
operating
HOTEL MALBORK** CONFERENCE CENTRE IN MALBORK**

1. General provisions and definitions

1. This Privacy Policy defines the rules for the processing and protection of personal data as well as the use of Cookies and other technologies in connection with the use of the website www.hotelmalbork.com and the use of hotel, catering, and conference services provided by the Administrator.

2. Definitions:

Administrator – CKHM spółka z ograniczoną odpowiedzialnością with its registered office in Malbork (82-200), ul. Parkowa 2, entered into the Register of Entrepreneurs of the National Court Register kept by the District Court Gdańsk-Północ in Gdańsk, 7th Commercial Division of the National Court Register under KRS number: 0001108048, REGON: 528740774, NIP: 5792295679, operating the Hotel Malbork**** Conference Centre at ul. Parkowa 2 in Malbork.

Website – the internet service operating at www.hotelmalbork.com.

Guest / User – every natural person visiting the Website, contacting the Administrator (by phone, e-mail, via form or WhatsApp, Messenger communicator), submitting an inquiry, or using the Hotel's services (including booking stays, catering, SPA, and conference services).

GDPR – Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data, and repealing Directive 95/46/EC.

2. Contact with the Administrator

1. In matters related to the protection of personal data and the exercise of rights, you can contact the Administrator:

electronically via e-mail: recepcja@hotelmalbork.com,

in writing to the address of the Administrator's registered office: ul. Parkowa 2, 82-200 Malbork.

2. The Administrator has appointed a Data Protection Officer, who can be contacted at the e-mail address: a.nadolski@prino-plast.pl

3. Purposes, legal bases, and retention periods for personal data

The Administrator processes personal data in accordance with the principles set out in Article 5 of the GDPR, solely based on appropriate legal bases and for the time necessary to achieve the following purposes:

1. Booking and provision of hotel, catering, and conference services

Scope of data: name, surname, residential address, telephone number, e-mail address, identity document number (for identity verification at check-in), stay data (dates, preferences), invoice data (tax identification number NIP, company name), payment data.

Legal basis: Article 6(1)(b) of the GDPR (necessity for the performance of a contract for the provision of hotel/conference services).

Retention period: for the duration of the contract, and after its termination for the period of limitation of potential claims resulting from the provisions of the Civil Code.

2. Fulfillment of tax, accounting, and reporting obligations

Scope of data: data contained in invoices, bills, and accounting documentation.

Legal basis: Article 6(1)(c) of the GDPR (fulfillment of a legal obligation incumbent on the Administrator resulting, inter alia, from the Accounting Act and the Tax Ordinance).

Retention period: for a period of 5 years starting from the end of the calendar year in which the tax payment deadline expired resulting from accounting and financial documents containing personal data.

3. Handling of inquiries, contact form, and communication via WhatsApp and Messenger

Scope of data: name, surname, e-mail address, telephone number, profile name (in the case of WhatsApp, Facebook, Instagram, Messenger), and the content of correspondence.

Legal basis: Article 6(1)(b) of the GDPR (taking action at the request of the data subject prior to concluding a contract) or Article 6(1)(f) of the GDPR (legitimate interest of the Administrator consisting in efficient handling of communication, responding to inquiries, and building relationships with Guests).

Retention period: for the time necessary to respond to and handle the Guest's inquiry, and subsequently for the period necessary to secure or pursue potential claims.

4. Stay-related offers and direct marketing (including via the Profitroom platform)

Scope of data: name, surname, e-mail address, telephone number, reservation history, and stay preferences.

Legal basis: Article 6(1)(a) of the GDPR (voluntary consent of the Guest in the case of newsletter subscription and receiving personalized stay offers electronically and by telephone), or Article 6(1)(f) of the GDPR (legitimate interest of the Administrator consisting in conducting direct marketing of own services, whereby the sending of commercial information electronically or by telephone takes place solely after obtaining separate consent required by the provisions on the provision of services by electronic means and the law of electronic communications).

Retention period: until the withdrawal of consent by the Guest or raising an effective objection to the processing of data by the Administrator for marketing purposes.

5. Ensuring the safety of persons and property on the Hotel premises (Video surveillance - CCTV)

Scope of data: image of persons staying in public areas of the Hotel (reception, corridors, parking lot, building entrances).

Legal basis: Article 6(1)(f) of the GDPR (legitimate interest of the Administrator consisting in protecting property, ensuring the safety of Guests and employees, and clarifying incidents).

Retention period: maximum up to 30 days from the date of recording (unless the recording constitutes evidence in proceedings – then until the final conclusion of the proceedings).

6. Establishing, pursuing, or defending against claims

Legal basis: Article 6(1)(f) of the GDPR (legitimate interest of the Administrator).

Retention period: until the expiration of claim limitation periods specified by law.

4. Data recipients and external tools (Profitroom, WhatsApp, Facebook, Instagram, Messenger)

1. The Administrator may entrust the processing of personal data to trusted external entities providing services to the Administrator on the basis of data processing entrustment agreements (Article 28 of the GDPR) and share data with entities authorized under provisions of law.

2. Recipients of personal data processed by the Administrator may include, in particular:

Profitroom S.A. – provider of the booking system (Booking Engine), CRM system, and tools for marketing automation and sending stay offers;

Providers of hotel systems (PMS), IT software, hosting services, and technical support;

Meta Platforms Ireland Limited / Meta Platforms, Inc. – provider of the WhatsApp messenger, as well as Facebook and Instagram social platforms (including advertising tools and management of hotel fanpages and messages sent via the Messenger messenger);

Electronic payment operators and banks;

Accounting office, law firms, security companies, and entities providing postal and courier services;

Booking portals (OTAs) – in the case of making reservations through them;

State authorities (e.g., Police, tax authorities, public administration authorities, courts) – exclusively in cases provided for by law.

3. Rules for data processing in social media (Facebook, Instagram, Messenger):

The Administrator runs social media profiles and fanpages on Facebook and Instagram and enables contact via Messenger.

User data visiting the Administrator's profiles, interacting with posts (likes, comments, shares) or contacting via Messenger are processed for the purpose of running the profile, building the Administrator's brand image, statistical analysis, and handling inquiries and communication with Guests.

The Administrator and Meta Platforms Ireland Limited act as joint controllers of data regarding page statistics (Page Insights) on Facebook and Instagram.

4. Transfer of data outside the European Economic Area (EEA): In connection with the Administrator's use of communication, social media, and analytical tools (such as services of Meta Platforms or Google), data may be transferred outside the EEA (inter alia, to the USA). This transfer takes place solely based on mechanisms ensuring an adequate level of protection provided for in the GDPR, in particular on the basis of a European Commission decision stating an adequate level of protection (Data Privacy Framework) or standard contractual clauses (SCC).

5. Rights of data subjects

1. Every person whose data is processed by the Administrator has the right to:

access their data and receive a copy thereof (Article 15 of the GDPR),

rectification (correction) of their data (Article 16 of the GDPR),

erasure of data ("right to be forgotten"), if there are no grounds for their further processing (Article 17 of the GDPR),

restriction of data processing (Article 18 of the GDPR),

data portability (Article 20 of the GDPR),

object to data processing based on the legitimate interest of the Administrator, including direct marketing (Article 21 of the GDPR),

withdraw consent to data processing at any time – in the event that processing is based on consent (withdrawal of consent does not affect the lawfulness of processing carried out before its withdrawal).

2. In order to exercise the above rights, please contact the Administrator at: recepcja@hotelmalbork.com.

3. The person whose data is processed by the Administrator also has the right to lodge a complaint with a supervisory authority – the President of the Personal Data Protection Office (PUODO) (ul. Stawki 2, 00-193 Warsaw), if they consider that the processing of their data violates the provisions of the GDPR.

6. Information on the voluntariness of providing data

1. Providing personal data to the Administrator for the purpose of concluding and performing a contract for the provision of hotel services or issuing an invoice is voluntary, but necessary to make a reservation, check-in, and

settle the service. Failure to provide them will prevent the conclusion of the contract and the realization of the service.

2. Providing data for marketing purposes (e.g., receiving stay offers from the Profitroom system) is completely voluntary and does not affect the possibility of using the services provided by the Administrator.

7. Cookies and server logs

1. The Website uses Cookies – small text files saved on the User's terminal device while browsing the Website.

2. Types and purposes of using Cookies:

Essential (technical): necessary for the proper functioning of the Website, ensuring its security, and handling the online booking process (e.g., within the Profitroom booking engine). Their use does not require the User's consent.

Analytical and statistical: allow examining traffic on the Website, monitoring sessions, and improving its structure (used solely after obtaining the User's consent in the Cookie banner).

Marketing: used to match advertising content and stay offers to the User's preferences (used solely after obtaining the User's consent in the Cookie banner).

3. The User can change settings regarding Cookies at any time via the consent management tool available on the Website or in their internet browser settings (including blocking or deleting existing Cookies). Restricting the use of essential Cookies may affect some functionalities of the Website (e.g., the operation of the booking form).

4. Using the Website involves sending queries to the server on which the Website is stored. Data saved in server logs (including IP address, query time, browser and operating system information) are used exclusively for technical and administrative purposes and to ensure the security of the IT system.

8. Final provisions

1. The Administrator applies appropriate technical and organizational measures ensuring the protection of processed personal data appropriate to the threats and categories of data protected (Article 32 of the GDPR).

2. This Privacy Policy is reviewed on an ongoing basis and updated if necessary, inter alia, in the event of changes in legal provisions, implementation of new technologies, or changes in the scope of services provided.

3. The current version of the Privacy Policy is published on the Website www.hotelmalbork.com.