

**ПОЛИТИКА  
В ОТНОШЕНИИ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ И  
ОБРАБОТКИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ  
ПОСЕТИТЕЛЕЙ САЙТА И ГОСТЕЙ ООО «ОТЕЛЬЕР»  
(ОТЕЛЬ «БЕСТ ВЕСТЕРН ПЛЮС СПАССКАЯ»)**

**1. Основные термины и определения, используемые в настоящей Политике**

Общество - общество с ограниченной ответственностью «Отельер (ИНН 7203323842, ОГРН 1147232048149) юридическое лицо, зарегистрированное в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и осуществляющее гостиничную деятельность в рамках деятельности отеля «Бест Вестерн Плюс Спасская». Юридический (фактический) адрес: 625000 г. Тюмень, ул. Ленина, д. 2А, офис 21, блок Б.

Гость (Гости) - посетители сайта [www.hotel-spasskaya.ru](http://www.hotel-spasskaya.ru), а также Гости отеля «Бест Вестерн Плюс Спасская», осуществившие действия по бронированию номерного фонда с целью получения гостиничных услуг или осуществившие необходимые действия с целью получения иных услуг, предоставляемых отелем.

Отель – гостиница «Best Western Plus «Спасская», городская гостиница (отель), категория «4 звезды», расположенная по адресу: Россия, город Тюмень, улица Ленина, дом 2а, блок Б.

Ресепшн – стойка регистрации в отеле, где происходит непосредственное оформлениеGuestов для заезда, а также оформление иных услуг, предоставляемых отелем.

Сайт – сайт отеля [www.hotel-spasskaya.ru](http://www.hotel-spasskaya.ru).

Политика – настоящая Политика в отношении конфиденциальности и обработки персональных данных посетителей сайта отеля и Guestов отеля, воспользовавшихся услугами, предоставляемыми отелем.

Персональные данные - любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определенному или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных, Guestу).

Обработка персональных данных - любое действие (операция) или совокупность действий (операций) с персональными данными, совершаемых с использованием средств автоматизации или без их использования. Обработка персональных данных включает в себя, в том числе: сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение;

Конфиденциальность персональных данных - обязательное для соблюдения Обществом или иным получившим доступ к персональным данным лицом требование не допускать их распространения без согласия субъекта персональных данных или наличия иного законного основания.

Автоматизированная обработка персональных данных - обработка персональных данных с помощью средств вычислительной техники.

Предоставление персональных данных - действия, направленные на раскрытие персональных данных определенному лицу или определенному кругу лиц.

Блокирование персональных данных - временное прекращение обработки персональных данных (за исключением случаев, если обработка необходима для уточнения персональных данных).

Уничтожение персональных данных - действия, в результате которых становится невозможным восстановить содержание персональных данных в информационной системе персональных данных и (или) в результате которых уничтожаются материальные носители персональных данных.

Обезличивание персональных данных - действия, в результате которых становится невозможным без использования дополнительной информации определить принадлежность персональных данных конкретному субъекту персональных данных.

Субъектами персональных данных являются непосредственно Гости. Оператором по обработке персональных данных Guestов является Общество.

**2. Общие положения**

2.1. Настоящая Политика в отношении конфиденциальности и обработки персональных данных посетителей Сайта и Guestов Отеля разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, требованиями Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных» и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации в области охраны (защиты) персональных данных граждан РФ и действует в отношении всей информации, расположенной на доменном имени [www.hotel-spasskaya.ru](http://www.hotel-spasskaya.ru), которую Общество может получить о Guestе во время использования Guestом Сайта (в том числе при заполнении Guestом различных форм на Сайте), а также распространяется в полном объеме на всех Guestов, осуществивших действия по бронированию номерного фонда с целью получения гостиничных услуг или осуществившие необходимые действия с целью получения иных услуг, предоставляемых отелем.

2.2. Настоящая Политика разработана в целях реализации требований законодательства Российской Федерации в области обработки персональных данных и направлена на обеспечение защиты прав и свобод человека и гражданина при обработке его персональных данных, в том числе на защиту от несанкционированного доступа к персональным данным Guestов.

2.3. Правовыми основаниями для обработки Обществом персональных данных являются:

– Гражданский кодекс Российской Федерации; Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»; Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденные постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. №1853, Закон РФ от 7 февраля 1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей», Устав Общества, а также иные акты, действие которых распространяется на деятельность Общества;

- договоры, заключаемые между Обществом и Гостем;
- согласие Гостей на обработку их персональных данных.

2.4. Все персональные данные, получаемые Обществом посредством Сайта [www.hotel-spasskaya.ru](http://www.hotel-spasskaya.ru) поступают в Общество. Сервер, к которому привязан Сайт [www.hotel-spasskaya.ru](http://www.hotel-spasskaya.ru), находится на территории Российской Федерации.

### **3. Цели обработки персональных данных, порядок и основания прекращения обработки персональных данных**

3.1. При оформлении бронирования на Сайте, а также на стойке регистрации отеля (равно как и при заказе Гостем иных услуг, предоставляемых отелем), в том числе при заполнении различных форм на Сайте, Гость предоставляет следующую информацию:

- фамилия, имя, отчество;
- адрес электронной почты;
- контактный номер телефона;
- иную информацию, которая необходима в соответствии с законодательством непосредственно для бронирования и/или оказания иных услуг, предоставляемых отелем (паспортные данные, дата рождения, адрес регистрации места жительства и т.д.), в том числе гарантированного бронирования;
- иную информацию, которую Гость сочтет необходимым сообщить о себе.

При оплате банковской картой Гость самостоятельно вводит реквизиты банковской карты, необходимые для проведения и обработки платежа. Такие данные технически недоступны для Общества, и Общество не имеет доступа к ним, не хранит и никоим образом не использует данные банковских карт Гостей. Конфиденциальность сообщаемой персональной информации обеспечивается банком, предоставившим платежную систему (платформу).

Настоящей Политикой Гость уведомляется о том, что при его посещении Сайт может собирать определенную информацию, например, используемый браузер, IP-адрес, тип операционной системы, его местоположение, просматриваемые страницы и другие данные. Полученная информация не связывается с данными, которые Гость оставляет на Сайте и по автоматически полученным таким данным невозможно установить личность Гостя.

3.2. Общество осуществляет обработку персональных данных Гостей в следующих целях:

**Бронирование:** Общество собирает и использует персональные данные для обработки запросов Гостя, оформления бронирования, для быстрой и качественной консультации по уточнению или изменению бронирования, для иных действий, непосредственно связанных с бронированием и реализацией права Гостя на услуги отеля.

**Иные услуги, предоставляемые отелем:** Общество помимо предоставления гостиничных услуг, предоставляет ряд иных услуг (проведение фотосессий, бытовые услуги – прачечная, швея, аренда комнаты переговоров «Бенуа» и другие).

**Бонусы и предложения:** предоставленная Гостем информация может использоваться для формирования эксклюзивных персональных предложений, начислений баллов по бонусным программам.

**Маркетинг:** Общество может использовать предоставленную контактную информацию для направления новостей, проводимых акций и специальных предложениях (с согласия Гостя на получение такой информации). Сайт и форма регистрационной карты предусматривают получение согласия Гостя на рассылку новостей, информации об акциях и специальных предложениях. Согласие с Политикой не является согласием на рассылку вышеуказанных материалов и получается отелем только в случае, когда Гость осуществит определенные действия при бронировании номера на Сайте (отметит «галочкой» пункт о том, что согласен получать информацию об акциях и спецпредложениях отеля по e-mail (электронной почте) и/или при заполнении регистрационной карты Гостя, выдаваемой ему при заселении. При отказе Гостя от рассылки новостей или непроставлении такой «галочки» адрес электронной почты Гостя будет немедленно удален из списка получателей (списка рассылки).

Данные действия (удаление из списка рассылки) со стороны отеля осуществляются немедленно, на основании полученного от Гостя письменного заявления с просьбой прекратить обработку его персональных данных с даты получения такого заявления отелем, причем Гость вправе отказаться от обработки отелем его данных полностью или частично (например, только в части рассылки новостей, информации об акциях и спецпредложениях).

**Улучшение качества обслуживания в отеле.** После выезда/при выезде Гостя из отеля последний может направить Гостю письмо/анкету с просьбой отразить впечатления от отеля. Заполнение таких анкет является исключительно правом Гостя.

**Улучшение качества нашего сервиса и работы Сайта:** Общество заботится о том, чтобы все предпочтения наших Гостей были оперативно учтены. Общество может использовать предоставленные персональные данные и информацию о выбранном Гостем бронировании, чтобы в следующий раз максимально быстро предложить наиболее подходящий вариант размещения и при этом учесть все пожелания Гостей.

3.3. Действия по обработке персональных данных включают сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление и уничтожение.

3.4. Действие настоящей Политики распространяется на все персональные данные Гостей и на информацию, обрабатываемую Обществом, автоматизированным и неавтоматизированным способами, с использованием средств вычислительной техники и без использования таких средств.

3.5. Общество обрабатывает персональные данные Гостей с их согласия, предоставляемого Гостями путем совершения конклюдентных действий на Сайте, в том числе, но не ограничиваясь, использование Сайта, заполнение различных форм на Сайте, оформление заказа и оплаты услуг отеля.

Согласие на обработку персональных данных предоставляется Гостем Обществу также при непосредственном заезде Гостя в отель, в том числе путем подписания регистрационной карты Гостя.

3.6. Использование Гостем Сайта означает согласие с настоящей Политикой и условиями обработки персональных данных Гостя. В случае несогласия с условиями настоящей Политики Гость должен прекратить использование Сайта. Заполняя различные формы и/или отправляя свои персональные данные Обществу, Гость также выражает свое согласие с

настоящей Политикой.

3.7. Согласие Гостя на обработку его персональных данных действует со дня начала пользования Сайтом до дня отзыва согласия (без ограничения срока), посредством обращения Гостя к представителям Общества в порядке, установленном настоящей Политикой.

Гость вправе в любой момент отказаться от обработки его персональных данных путем направления в письменной форме в Общество отзыва (отказа) от дальнейшей обработки его персональных данных.

При получении Обществом отзыва (отказа) Гостя от обработки его персональных данных Общество немедленно прекращает обработку его персональных данных.

#### **4. Принципы и условия обработки персональных данных**

4.1. Общество осуществляет обработку персональных данныхGuestов на основе следующих принципов:

- обработка персональных данных производится на законной основе;
- обработка персональных данных ограничивается достижением конкретной, заранее определенной и законной цели.

Обработке подлежат только те персональные данные, которые отвечают целям их обработки. Обработка персональных данных, несовместимая с целью сбора персональных данных, не допускается;

- обрабатываемые персональные данные уничтожаются либо обезличиваются при утрате необходимости в достижении цели их обработки, если иное не установлено законодательством;
- персональные данные Guestов являются конфиденциальной информацией.

4.2. Общество осуществляет обработку персональных данных при наличии хотя бы одного из следующих условий:

– обработка персональных данных осуществляется с согласия Гостя: являясь пользователем Сайта [www.hotel-spasskaya.ru](http://www.hotel-spasskaya.ru) Гость предоставляет Обществу свои персональные данные и дает полное и безусловное согласие на их обработку;

– при непосредственном заезде Гостя в отель, он предоставляет Обществу свои персональные данные и дает полное и безусловное согласие на их обработку, в том числе путем подписания регистрационной карты Гостя;

– получение согласия Гостя на обработку его персональных данных - необходимое условие совершения им бронирования. Бронирование невозможно и не будет завершено без получения согласия Гостя на обработку его персональных данных;

– обработка персональных данных необходима для исполнения Обществом обязательств перед Guestами, в том числе для заключения и исполнения договора, по которому Гость является потребителем гостиничных и иных услуг.

4.3. Общество гарантирует конфиденциальность полученных персональных данных Guestов и может передавать их третьим лицам исключительно в рамках действующего законодательства (например, правоохранительным органам, по запросу суда и т.п.).

#### **5. Права и обязанности субъекта персональных данных и оператора**

5.1. В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных» Гость, чьи персональные данные обрабатываются Обществом, имеет право на получение информации, касающейся обработки его персональных данных, в том числе содержащей:

- подтверждение факта обработки персональных данных;
- правовые основания и цели обработки персональных данных;
- цели и применяемые оператором способы обработки персональных данных;
- наименование и место нахождения оператора;
- обрабатываемые персональные данные, относящиеся к соответствующему субъекту персональных данных, источник их получения, если иной порядок представления таких данных не предусмотрен федеральным законом;
- сроки обработки персональных данных, в том числе сроки их хранения;
- порядок осуществления субъектом персональных данных прав, предусмотренных Федеральным законом от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных»;
- иные сведения, предусмотренные Федеральным законом от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных» или другими федеральными законами.

5.2. Гость вправе требовать от Общества уточнения его персональных данных, их блокирования или уничтожения в случае, если персональные данные являются неполными, устаревшими, неточными, незаконно полученными или не являются необходимыми для заявленной цели обработки, а также принимать предусмотренные законом меры по защите своих прав.

5.3. Для реализации своих прав и законных интересов Гости имеют право обратиться к Обществу либо направить запрос лично или с помощью представителя. Запрос должен содержать сведения, указанные в ч. 3 ст. 14 ФЗ «О персональных данных». Запросы Гость вправе направить на электронную почту Общества [info@hotel-spasskaya.ru](mailto:info@hotel-spasskaya.ru) или почтой России по адресу: 625000, РФ, Тюменская область, г. Тюмень, ул. Ленина, д. 2А, оф.21, блок Б, а также принести лично по адресу местонахождения Общества. Запрос составляется за подписью Гостя (или его законного представителя). Если запрос отправляется в электронном виде, то он должен быть оформлен в виде электронного документа в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

Информация может быть предоставлена только субъекту персональных данных при предоставлении им доказательства принадлежности персональных данных, в отношении которых направляется запрос, именно данному лицу (субъекту).

5.4. Общество обязано:

– использовать полученные персональные данные Guestов исключительно для целей, указанных в настоящей Политике;

- обеспечить хранение персональных данных Guestов в тайне и не разглашать их без предварительного письменного

разрешения Гостя, за исключением случаев, предусмотренных Федеральным законом от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных»;

- предоставить по запросу Гостя или его представителя информацию, предусмотренную частью 7 статьи 14 Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных»;
- осуществить блокирование персональных данных с момента обращения Гостя или его представителя, либо уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных на период проверки, в случае выявления недостоверных персональных данных или неправомерных действий.

## **6. Файлы cookie**

6.1. Файлы cookie представляют собой небольшой файл с информацией о просмотренных страницах и настройках, которые сохраняются на компьютерах пользователей (Гостей). Файлы cookie, используемые на настоящем Сайте, связаны только с анонимными пользователями и их компьютерами и не включают личные данные пользователей (Гостей).

6.2. С целью улучшения функций Сайта Общество использует файлы cookie различных типов (технические, функциональные, коммерческие, аналитические и т.д.). Если Гость не желает, чтобы файлы cookie сохранялись на его устройстве, необходимо настроить соответствующим образом браузер. Однако в случае отключения определенных файлов cookie Гостю могут быть недоступны некоторые функции Сайта.

## **7. Меры по защите персональных данных**

7.1. Для предотвращения несанкционированного доступа, неоговоренной передачи персональных данных третьим лицам, нецелевого использования полученной информации, а также иных неправомерных действий, Общество использует правовые, организационные (корпоративные), технические и иные не запрещенные законодательством Российской Федерации меры защиты, в том числе:

- назначение ответственного лица за организацию обработки персональных данных;
- издание документов, определяющих политику оператора в отношении обработки персональных данных;
- ознакомление работников Общества, непосредственно осуществляющих обработку персональных данных, с положениями законодательства Российской Федерации о персональных данных, в том числе требованиями к защите персональных данных.

## **8. Заключительные положения**

8.1. В случае неисполнения положений настоящей Политики Общество несет ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

8.2. Общество может изменять положения настоящей Политики. Актуальная версия публикуется на Сайте [www.hotel-spaskaya.ru](http://www.hotel-spaskaya.ru).

8.3. Сайт может включать ссылки на сторонние интернет-сайты, политика конфиденциальности которых отличается от политики, применяемой Обществом. Вследствие этого, Общество не несет ответственности за контент или методы работы интернет-сайтов, на которые предоставляются ссылки. Общество предупреждает Гостей о необходимости ознакомиться с политикой конфиденциальности любого интернет-сайта, к которому они получают доступ через настоящий Сайт.