

ПРИЛОЖЕНИЕ 2 – ПЕРЕЧЕНЬ ДЕЙСТВИЙ ПО ОБРАБОТКЕ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

В каком контексте собираются ваши персональные данные?	Какие персональные данные мы можем собирать о вас?	Как и зачем мы используем ваши персональные данные?	Какова наша правовая основа для обработки ваших персональных данных?
<p>Бронирование мест в заведениях гостеприимства: Персональные данные, собираемые при бронировании проживания или услуг в одном из наших заведений гостеприимства (например, гостевой дом, СПА, ресторан), независимо от используемого канала бронирования (например, веб-сайт, колл-центр, непосредственно в заведении или через стороннего туристического агента).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Контактные данные: имя и фамилия, титул, адрес электронной почты, номер телефона - Детали бронирования: название места проживания, даты проживания/услуг, тип номера или услуги, тариф, план питания, канал бронирования - Личные предпочтения: предпочтения по номеру (например, для курящих/некурящих, тип кровати), диетические потребности или потребности в доступности, спутники. 	<p>Для того, чтобы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Вы могли забронировать проживание или услуги в выбранном вами месте размещения - Проверить наличие мест и управлять вашей бронировкой - Гарантировать и подтвердить вашу бронировку - Отправлять вам сообщения, касающиеся вашей бронировки или сопутствующих услуг - Персонализировать ваше пребывание или визит, где это применимо - Облегчить отмену, изменение или корректировку вашей бронировки - Создавать и отправлять счета и квитанции - Управление, обработка и расчет платежей, включая сборы в случае неявки - Ведение внутренней бухгалтерской отчетности и обеспечение точности финансовой отчетности 	<ul style="list-style-type: none"> - Исполнение договора: для создания, управления и выполнения вашего бронирования - Ваше согласие: для персонализации вашего опыта и хранения информации о предпочтениях - Законные интересы: для улучшения предложений услуг, управления операционной эффективностью и повышения вовлеченности гостей.

		- Проведение аналитики и сбор статистических данных для поддержки управления доходами и улучшения качества обслуживания.	
<p>Регистрация заезда и выезда в гостиничном заведении:</p> <p>Персональные данные, собираемые при регистрации заезда или выезда из гостевого дома или аналогичного гостиничного заведения.</p>	<p>- Контактные данные: имя и фамилия, должность, адрес электронной почты, номер телефона, адрес проживания</p> <p>- Биографическая информация: дата рождения, штат проживания, гражданство и его тип, язык</p> <p>- Платежная/финансовая информация: данные для проверки платежей</p> <p>- Идентификационные документы: тип удостоверения личности, серия, номер, государство выдачи, срок действия, отсканированные копии удостоверения личности (если это требуется по закону)</p> <p>- Информация об автомобиле: регистрационный номер автомобиля, если гость прибывает на автомобиле</p>	<p>Для:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Проверки вашей личности и личности сопровождающих вас гостей - Регистрации вашего прибытия и отъезда - Выдачи ключей от номера (физических или мобильных) - Обеспечения гарантии оплаты или залога - Создания или обновления вашего профиля гостя в нашей системе управления недвижимостью - Оценки права на повышение категории номера и его применения, где это применимо - Обработки платежей, связанных с вашим пребыванием - Создания и отправки счетов и квитанций - Предложение вам воспользоваться функциями онлайн-регистрации заезда и выезда - Мониторинг вашего пребывания для управления кредитными лимитами и предотвращения переплат - Регистрация и реагирование на инциденты, чрезвычайные ситуации или жалобы на месте - Мониторинг общих зон с помощью системы видеонаблюдения в целях безопасности - Проведение аналитики для прогнозирования загрузки и повышения операционной эффективности 	<ul style="list-style-type: none"> - Исполнение договора: для облегчения вашей регистрации заезда/выезда и предоставления бронированных услуг - Юридические обязательства: для обработки идентификационных данных и ответа на законные запросы государственных органов - Ваше согласие: для персонализации вашего опыта и отправки уведомлений о регистрации заезда/выезда - Законные интересы: для обеспечения безопасности гостей, предотвращения мошенничества, управления рисками и улучшения обслуживания гостей
<p>Во время вашего пребывания в гостеприимном заведении:</p>	<p>- Данные, связанные со здоровьем: диетические требования, пищевые аллергии,</p>	<p>Для:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Предоставления основных гостиничных услуг (например, уборка номеров, 	<ul style="list-style-type: none"> - Исполнение договора: для предоставления услуг,

<p>Персональные данные, собираемые во время вашего пребывания в гостевом доме, СПА-салоне, ресторане или подобном гостеприимном заведении.</p>	<p>ограничения подвижности или инвалидность (данные особой категории) - Личные предпочтения: хобби, интересы (например, предпочитаемые газеты/журналы, спортивные занятия, культурные предпочтения, выбор продуктов питания и напитков) - Записи с камер видеонаблюдения (видео и аудио): записываются в общественных и общих зонах в целях безопасности, охраны и предотвращения инцидентов.</p>	<p>техническое обслуживание, пополнение мини-бара) - Предоставления специализированных услуг для гостей (например, SPA-процедуры, обслуживание номеров, услуги прачечной, парковка автомобилей, заказ такси) - Персонализация вашего опыта и адаптация услуг к вашим предпочтениям во время пребывания - Обеспечение здоровья, безопасности и защиты гостей, посетителей и персонала, в том числе с помощью видеонаблюдения - Поддержка в предотвращении и выявлении преступлений или мошеннических действий - Проведение оперативной аналитики и отчетности для улучшения обслуживания, операционной эффективности и управления доходами.</p>	<p>включенных в ваше бронирование. - Законные интересы: для повышения удовлетворенности гостей, обеспечения безопасности, защиты активов и оптимизации предоставления услуг. - Ваше согласие: при обработке данных, связанных со здоровьем или относящихся к особой категории, для удовлетворения ваших потребностей в области питания, доступности или оздоровления.</p>
<p>Опросы об удовлетворенности: Персональные данные, собираемые при заполнении опроса об удовлетворенности во время или после пребывания в гостиничном заведении.</p>	<p>- Контактные данные: имя, должность, адрес электронной почты, номер телефона - Информация о бронировании: название места проживания, даты проживания, план питания, детали тарифа - Содержание отзывов: комментарии, мнения, оценки и предложения, добровольно предоставленные в ответах на опрос.</p>	<p>Для: - Оценки качества предоставляемых услуг и выявления возможностей для их улучшения - Реагирования на отзывы гостей и решения проблем в режиме реального времени, когда это возможно - Анализа тенденций и ожиданий для улучшения будущего опыта гостей и предложений - Укрепления вовлеченности и лояльности гостей посредством постоянного совершенствования услуг.</p>	<p>- Законные интересы: оценка удовлетворенности гостей, улучшение качества обслуживания и операционных стандартов, а также создание и поддержание прочной репутации бренда.</p>
<p>Рассмотрение жалоб: Персональные данные, собираемые при подаче жалобы относительно вашего пребывания или опыта через любой канал связи (например, онлайн-форму, электронную почту, колл-центр или социальные сети).</p>	<p>- Контактные данные: имя и фамилия, должность, адрес электронной почты, номер телефона и имя пользователя в социальных сетях. - Информация о бронировании: даты проживания, план питания, тариф. - Детали проживания: время регистрации заезда и выезда,</p>	<p>Для: - расследования, рассмотрения и разрешения вашей жалобы - улучшения наших услуг, выявления операционных проблем и повышения общего качества обслуживания гостей.</p>	<p>- Исполнение договора: для ответа на вашу жалобу и ее рассмотрения - Законные интересы: для контроля качества обслуживания, решения проблем гостей и повышения удовлетворенности клиентов и репутации бренда.</p>

	<p>записи звонков из номера, данные об использовании Wi-Fi, потребление продуктов питания и напитков (например, в ресторане, баре, мини-баре).</p> <p>- Дополнительная информация: любые другие данные, которые вы добровольно предоставляете в процессе подачи жалобы.</p>		
<p>Встречи и мероприятия:</p> <p>Персональные данные, собираемые при запросе или организации встречи, конференции или мероприятия в одном из наших гостиничных заведений.</p>	<p>- Контактные данные: имя и фамилия, должность, адрес, адрес электронной почты, номер телефона</p> <p>- Биографическая информация: дата рождения, язык, данные о работодателе и профессиональная должность (для бронирований, связанных с бизнесом)</p> <p>- Детали мероприятия: информация, необходимая для планирования и проведения встречи или мероприятия (например, место проведения, дата, количество участников, особые пожелания, технические или кейтеринговые потребности)</p>	<p>Для:</p> <p>- общения с вами по вопросам планирования, организации и проведения встречи или мероприятия, включая предоставление предложений, расценок и логистических деталей</p> <p>- создания и ведения профиля клиента для поддержки текущих и будущих мероприятий</p>	<p>- Исполнение договора: для обработки вашего запроса и содействия в организации вашей встречи или мероприятия</p> <p>- Законные интересы: для оптимизации управления мероприятиями, улучшения качества обслуживания и укрепления отношений с клиентами</p>
<p>Подписка на информационную рассылку и маркетинговые материалы:</p> <p>Персональные данные, собираемые при подписке на получение маркетинговых сообщений по электронной почте или через другие каналы.</p>	<p>- Контактные данные: имя, адрес электронной почты, номер телефона</p>	<p>Для:</p> <p>- отправки вам маркетинговых сообщений, включая информационные бюллетени, рекламные предложения и обновления продуктов (если вы подписались);</p> <p>- персонализации маркетингового контента на основе ваших предпочтений и профиля;</p> <p>- ведения актуального списка отказов, если вы отказались от получения маркетинговых сообщений;</p> <p>- проведения аналитики для оценки эффективности маркетинговых кампаний и улучшения таргетинга.</p>	<p>- Ваше согласие: для отправки вам маркетинговых сообщений, адаптированных к вашим интересам и предпочтениям.</p> <p>- Юридические обязательства: для ведения списков запрещенных адресов и соблюдения законов о защите данных.</p> <p>- Законные интересы: для улучшения наших маркетинговых усилий и повышения вовлеченности пользователей.</p>

<p>Просмотр онлайн и использование нашего мобильного приложения (если доступно): Персональные данные, собираемые при просмотре нашего веб-сайта, использовании нашего мобильного приложения (если доступно) или взаимодействии с нами на веб-сайтах/в приложениях третьих сторон, которые используют файлы cookie, пиксели или аналогичные технологии.</p>	<p>- Техническая информация: IP-адрес, тип браузера, тип устройства и операционная система - Данные об использовании: источник перехода, данные для входа, приблизительное местоположение, поведение при просмотре (например, просмотренные страницы, клики/нажатия, прокрутка или движения мыши — не идентифицирующие личность), время, проведенное на страницах, отели или направления, которые были найдены или выбраны</p>	<p>Для: - Обеспечения безопасности и управления доступом к нашим системам, веб-сайту и мобильному приложению (если доступно) - Сбора информации о том, как вы взаимодействуете с нашими платформами, для персонализации коммуникаций и улучшения пользовательского опыта - Оценки производительности и эффективности наших услуг, веб-сайта и мобильного приложения (если доступно) - Поддерживать актуальные системы и меры безопасности данных - Обеспечить основную техническую функциональность нашего веб-сайта и мобильного приложения (если доступно) - Адаптировать наши услуги и коммуникации к вашим интересам и предпочтениям (например, рекомендовать отели или направления, персонализировать рекламу или контент) - Доставлять целевую рекламу на сторонних платформах на основе вашего профиля и прошлого поведения в Интернете - Для получения более подробной информации ознакомьтесь с нашей Политикой использования файлов cookie</p>	<p>- Законные интересы: для улучшения наших цифровых платформ, персонализации вашего опыта, более эффективного взаимодействия с вами, предотвращения мошенничества и обеспечения безопасности платформы. - Ваше согласие: для хранения и извлечения файлов cookie, пикселей и других подобных технологий отслеживания на вашем устройстве (в соответствии с требованиями применимого законодательства).</p>
<p>Пользовательский контент: Персональные данные, собираемые при отправке или публикации контента (например, изображений, отзывов, рецензий) через наш веб-сайт, мобильное приложение (если доступно), социальные сети или другие медиа-платформы; или когда вы даете нам разрешение на повторное использование контента,</p>	<p>- Контактные данные: имя или псевдоним, адрес электронной почты, номер телефона - Биографическая информация: дата рождения, язык и фотография - Информация о социальных сетях: имя пользователя в социальных сетях, идентификатор учетной записи, фотография профиля, опубликованный контент, связанные с ним эмоции и</p>	<p>Для: - Публикации или распространения контента, который вы отправили или одобрили для повторного использования - Продвижения нашего бренда и услуг с использованием отправленного контента, включая отзывы, рецензии или изображения - Использования вашего контента в соответствии с конкретными условиями, которые вы приняли (например, для маркетинга, рекламы или внутренних публикаций)</p>	<p>- Ваше согласие: использовать и распространять созданный и предоставленный вами контент, в том числе перепостивать его на наших официальных каналах или в рекламных/информационных материалах.</p>

который вы первоначально опубликовали в социальных сетях.	любые общедоступные комментарии		
Запросы: Персональные данные, собираемые при обращении в нашу службу поддержки клиентов, отдел бронирования или отдел управления учетными записями с вопросами о наших гостевых домах, услугах, ваших бронированиях, учетной записи члена клуба или ваших правах.	- Контактные данные: имя и фамилия, должность, почтовый адрес, адрес электронной почты, номер телефона - Дополнительная информация: любые другие персональные данные, которые вы добровольно предоставляете нам во время запроса, включая содержание вашего вопроса, предпочтения или конкретные проблемы	Для: - Отвечать на ваши вопросы, запросы или проблемы и управлять ими - Регистрировать ваш запрос и связывать его с вашим гостевым профилем, чтобы лучше понять ваши потребности и предоставить персонализированную поддержку - Проводить внутреннюю аналитику и генерировать статистику для мониторинга качества обслуживания и улучшения поддержки клиентов	- Исполнение договора: для ответа на ваш запрос и его выполнения, особенно если он связан с бронированием или учетной записью - Законные интересы: для улучшения наших продуктов и услуг, для более эффективного взаимодействия с вами, для предотвращения мошенничества или преступной деятельности
Конкурсы и лотереи: Персональные данные, собираемые при участии в конкурсе или лотерее (если таковые имеются) онлайн или в одном из наших гостеприимных заведений.	- Контактные данные: имя, должность, адрес электронной почты, номер телефона - Дополнительная информация: любая личная информация, которую вы добровольно предоставляете в рамках участия в конкурсе или лотерее (например, ответы на вопросы, выбор и т. д.)	Для: - предоставления вам возможности участвовать в конкурсе или лотерее - управления конкурсом или лотереей, включая выбор победителей, уведомление и доставку призов	- Ваше согласие: чтобы позволить вам участвовать в конкурсе или лотерее
Социальные сети: Персональные данные, собираемые на основе вашей активности в социальных сетях и на сайтах с отзывами в Интернете.	- Информация из социальных сетей: ваше имя пользователя в социальных сетях, номер учетной записи, фотография профиля, мнение и любые общедоступные комментарии (например, на таких платформах, как Facebook, Instagram или Twitter) - Дополнительная информация: любая информация, предоставленная вами публично, такая как онлайн-отзывы о наших услугах	Для: - Ответов на ваши вопросы или жалобы относительно наших услуг - Мониторинга нашей репутации в интернете и общественного мнения - Улучшения наших услуг и выявления возможностей для улучшения на основе отзывов - Взаимодействия с вами в социальных сетях по поводу наших продуктов и услуг	- Законные интересы: для улучшения наших продуктов и услуг, для более эффективного взаимодействия с вами, для мониторинга имиджа и репутации нашего бренда, для выявления тенденций и областей, требующих улучшения обслуживания.
Бронирование SPA, запись на процедуры и предоставление услуг:	- Контактные данные: имя, должность, адрес электронной почты, номер телефона	Для: - Бронирования и управления вашими посещениями SPA	- Исполнение договора: бронирование и предоставление SPA-услуг

<p>Персональные данные, собираемые при бронировании или посещении SPA-услуг в наших гостиничных заведениях, будь то онлайн, по телефону или лично, включая такие услуги, как массаж, косметические процедуры, консультации по оздоровлению и другие терапевтические сеансы. Данные также могут собираться во время вашего пребывания для проведения текущих процедур или оздоровительных программ.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Детали бронирования: дата/время встречи, тип услуги, предпочтения по терапевту - Данные, связанные со здоровьем: соответствующая история болезни, аллергии, травмы, ограничения подвижности (данные особой категории) - Информация о счетах/финансовая информация: данные для проверки платежей 	<ul style="list-style-type: none"> - Персонализации процедур на основе информации о здоровье и предпочтениях - Обработки и подтверждения платежей - Отправки напоминаний о посещениях и соответствующих сообщений - Ведения внутреннего учета и контроля качества обслуживания - Обеспечения безопасности и адаптации процедур к потребностям здоровья 	<ul style="list-style-type: none"> - Явное согласие: обработка данных, связанных со здоровьем, для предоставления индивидуального ухода - Законные интересы: улучшение услуг, оперативное управление, обеспечение безопасности и качества обслуживания
<p>Бронирование ресторанов, посещение ресторанов и сопутствующие услуги: Персональные данные, собираемые при бронировании столика или ужина в одном из наших заведений, будь то через наш веб-сайт, по телефону, через стороннюю платформу бронирования или непосредственно на месте. Данные также могут собираться во время обслуживания, чтобы учесть особые предпочтения в еде или специальные запросы.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Контактные данные: имя, должность, адрес электронной почты, номер телефона - Детали бронирования: дата, время, количество гостей, предпочтения по размещению - Личные предпочтения: ограничения в питании, аллергии, предпочтения в еде/напитках - Платежная/финансовая информация: данные для подтверждения оплаты 	<p>Для:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Управления и подтверждения вашего бронирования столика в ресторане - Персонализации вариантов меню с учетом диетических требований - Обеспечения высококачественного обслуживания клиентов и гостеприимства - Облегчения оплаты, выставления счетов и получения квитанций - Проведения аналитики для улучшения обслуживания и отслеживания удовлетворенности клиентов 	<ul style="list-style-type: none"> - Исполнение договора: для управления вашим бронированием столика и предоставлением услуг - Явное согласие: для обработки информации о диете или аллергии с целью предоставления персонализированных услуг - Законные интересы: для улучшения операционной деятельности, повышения качества обслуживания гостей и управления отношениями с клиентами