POLITYKA PRYWATNOŚCI

Informacja o przetwarzaniu danych osobowych gości i klientów hoteli prowadzonych przez DeSilva City Sp. z o.o.

Wersja obowiązująca od 03 sierpnia 2026 r.

Zgodnie z art. 13 i 14 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r., zwanego dalej „RODO", przedstawiamy informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych w związku z korzystaniem z usług hoteli prowadzonych przez De Silva City Sp. z o.o.

1. Administrator danych osobowych

Administratorem danych osobowych jest:

DeSilva City Sp. z o.o.
ul. Józefa Lompy 33
46-300 Olesno,
dalej „Administrator".

Z Administratorem można skontaktować się listownie na adres jego siedziby, za pośrednictwem Inspektora Ochrony Danych lub bezpośrednio za pośrednictwem jednego z poniższych hoteli.

1. Hotel Ibis Budget Wrocław Południe
ul. Wyścigowa 35A, 53-011 Wrocław
telefon: +48 71 360 89 91
e-mail: H6603@accor.com.

2. Hotel Novotel Wrocław City
ul. Wyścigowa 35, 53-011 Wrocław
telefon: +48 71 339 80 51
e-mail: h0528@accor.com.

3. Hotel Ibis Warszawa Ostrobramska
ul. Ostrobramska 36, 04-118 Warszawa
telefon: +48 22 515 78 00
e-mail: H3129@accor.com.

4. Hotel ibis Poznań Stare Miasto
ul. Kazimierza Wielkiego 23, 61-863 Poznań
telefon: +48 61 858 44 00
e-mail: H3110@accor.com.

5. Hotel Novotel Poznań Malta
ul. Termalna 5, 61-028 Poznań
telefon: +48 61 654 31 00
e-mail: h0525@accor.com.

6. Hotel Novotel Szczecin Centrum
al. 3 Maja 31, 70-215 Szczecin
telefon: +48 91 480 14 00
e-mail: H3367@accor.com.

7. Hotel Ibis Szczecin Centrum
ul. Dworcowa 16, 70-206 Szczecin

telefon: +48 91 480 18 00
e-mail: h3369@accor.com.

8. Hotel Ibis Styles Szczecin Stare Miasto

ul. Panieńska 10, 70-535 Szczecin
telefon: +48 91 851 38 00
e-mail: HA0C7@accor.com.

2. Inspektor Ochrony Danych

Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych Z Inspektorem Ochrony Danych można skontaktować się we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz realizacji praw wynikających z RODO:

- pocztą elektroniczną: iod@desilva.pl;
- listownie na adres siedziby Administratora, z dopiskiem „Inspektor Ochrony Danych".

W korespondencji należy, w miarę możliwości, wskazać nazwę hotelu, którego dotyczy sprawa.

3. Osoby, których dotyczy Polityka

Polityka dotyczy w szczególności:

1. gości hotelowych;
2. osób dokonujących rezerwacji;
3. osób objętych rezerwacją dokonaną przez inną osobę lub podmiot;
4. gości restauracji, barów oraz innych punktów gastronomicznych;
5. uczestników konferencji, spotkań, szkoleń i wydarzeń;
6. klientów biznesowych oraz osób działających w ich imieniu;
7. osób kontaktujących się z hotelem;
8. osób składających reklamacje, skargi lub inne wnioski;
9. osób korzystających z hotelowej sieci Wi-Fi;
10. osób przebywających na obszarach objętych monitoringiem wizyjnym.

4. Źródła danych osobowych

Dane mogą być pozyskiwane:

1. bezpośrednio od osoby, której dotyczą;
2. od osoby dokonującej rezerwacji dla innych gości;
3. od pracodawcy, organizatora pobytu lub wydarzenia, biura podróży, agencji turystycznej albo innego podmiotu zamawiającego usługę;
4. od operatorów portali i systemów rezerwacyjnych;
5. od Accor S.A. lub innych podmiotów obsługujących centralny system rezerwacyjny i program lojalnościowy;
6. od kontrahenta wskazującego swoich przedstawicieli, pracowników lub osoby do kontaktu;
7. z publicznie dostępnych rejestrów;
8. z systemu monitoringu wizyjnego;
9. od poprzedniego administratora lub operatora hotelu – w przypadku zgodnego z prawem przekazania dokumentacji i danych w związku z przejęciem prowadzenia obiektu.

5. Kategorie przetwarzanych danych

Administrator może przetwarzać w szczególności:

1. imię i nazwisko;
2. numer telefonu i adres e-mail;
3. dane dotyczące rezerwacji, pobytu i zamówionych usług;

4. datę przyjazdu i wyjazdu;
5. dane osób objętych rezerwacją;
6. dane niezbędne do wystawienia faktury;
7. dane dotyczące płatności;
8. numer rejestracyjny pojazdu;
9. numer członkowski programu lojalnościowego;
10. informacje o preferencjach dotyczących pobytu;
11. informacje zawarte w korespondencji;
12. dane dotyczące reklamacji, szkód lub innych zdarzeń;
13. wizerunek oraz informacje o miejscu i czasie zdarzenia zarejestrowane przez monitoring;
14. stanowisko, funkcję i służbowe dane kontaktowe przedstawicieli klientów biznesowych i kontrahentów;
15. informacje dotyczące szczególnych potrzeb gościa, jeżeli zostały dobrowolnie przekazane.

6. Cele i podstawy prawne przetwarzania

6.1. Rezerwacja i świadczenie usług hotelowych

Dane są przetwarzane w celu przyjęcia i realizacji rezerwacji, przygotowania pobytu, zameldowania, świadczenia usług hotelowych i dodatkowych, obsługi płatności oraz rozliczenia pobytu. Podstawą przetwarzania jest art. 6 ust. 1 lit. b RODO.

Jeżeli rezerwacji dokonuje inna osoba lub podmiot, dane gościa mogą być przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO. Prawnie uzasadnionym interesem Administratora jest prawidłowa realizacja rezerwacji i identyfikacja osób korzystających z usług.

6.2. Usługi gastronomiczne, konferencyjne i eventowe

Dane są przetwarzane w celu przyjęcia rezerwacji, organizacji i realizacji wydarzenia, zapewnienia kontaktu oraz rozliczenia usługi.

Podstawą przetwarzania danych osoby zamawiającej usługę jest art. 6 ust. 1 lit. b RODO. Dane uczestników i przedstawicieli organizatora mogą być przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO.

6.3. Obowiązki prawne i rozliczenia

Dane są przetwarzane w celu wystawiania faktur, prowadzenia dokumentacji rachunkowej i podatkowej oraz wykonywania innych obowiązków wynikających z przepisów prawa.

Podstawą przetwarzania jest art. 6 ust. 1 lit. c RODO.

6.4. Kontakt i korespondencja

Dane są przetwarzane w celu przyjęcia i rozpatrzenia zapytania, udzielenia odpowiedzi oraz udokumentowania przebiegu korespondencji.

Podstawą przetwarzania jest, zależnie od charakteru sprawy, art. 6 ust. 1 lit. b, c lub f RODO.

6.5. Reklamacje, skargi, szkody i roszczenia

Dane są przetwarzane w celu rozpatrywania reklamacji i skarg, wyjaśnienia zdarzeń, likwidacji szkód oraz ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.

Podstawą przetwarzania jest art. 6 ust. 1 lit. b, c lub f RODO – zależnie od charakteru sprawy.

6.6. Zapewnienie bezpieczeństwa i monitoring

Dane są przetwarzane w celu zapewnienia bezpieczeństwa gości, pracowników i innych osób, ochrony mienia, zapobiegania zdarzeniom zagrażającym bezpieczeństwu, wyjaśniania incydentów oraz zabezpieczenia materiału dowodowego.

Podstawą przetwarzania jest art. 6 ust. 1 lit. f RODO. W odniesieniu do pracowników monitoring jest stosowany również zgodnie z art. 22^2 Kodeksu pracy.

Szczegółowe informacje o monitoringu dostępne są w klauzuli dotyczącej monitoringu wizyjnego właściwej dla danego hotelu.

6.7. Badanie satysfakcji

Dane dotyczące pobytu i dane kontaktowe mogą być przetwarzane w celu przesłania ankiety, poznania opinii gościa oraz poprawy jakości usług.

Podstawą przetwarzania jest art. 6 ust. 1 lit. f RODO. Osoba może wnieść sprzeciw wobec takiego przetwarzania.

6.8. Marketing

Przesyłanie informacji marketingowych pocztą elektroniczną, wiadomością SMS lub prowadzenie marketingu telefonicznego następuje po uzyskaniu wymaganej zgody.

Podstawą przetwarzania danych jest art. 6 ust. 1 lit. a RODO. Zgoda może zostać wycofana w dowolnym momencie.

6.9. Szczególne potrzeby gościa

Jeżeli gość dobrowolnie przekazuje informacje o alergii, niepełnosprawności lub innych potrzebach dotyczących zdrowia, dane te są przetwarzane na podstawie wyraźnej zgody – art. 9 ust. 2 lit. a RODO.

6.10. Ochrona małoletnich

Dane dziecka oraz osoby dorosłej przebywającej z dzieckiem mogą być przetwarzane w celu zapewnienia bezpieczeństwa małoletniego, zweryfikowania relacji z osobą dorosłą oraz wykonania obowiązków wynikających ze standardów ochrony małoletnich.

Podstawą przetwarzania jest art. 6 ust. 1 lit. c i f RODO.

6.11. Hotelowa sieć Wi-Fi

Dane techniczne mogą być przetwarzane w celu udostępnienia sieci, zapewnienia bezpieczeństwa systemów, zapobiegania nadużyciom oraz obsługi incydentów.

Podstawą przetwarzania jest art. 6 ust. 1 lit. b lub f RODO.

7. Accor jako odrębny administrator

Hotele objęte niniejszą Polityką działają pod markami należącymi do grupy Accor.

W związku z korzystaniem z serwisów, aplikacji, centralnego systemu rezerwacyjnego lub programu lojalnościowego ALL dane mogą być przetwarzane również przez Accor S.A. lub inne właściwe podmioty z grupy Accor.

Accor i hotel mogą przetwarzać dane jako administratorzy dla własnych, odrębnych celów. Szczegółowe zasady przetwarzania danych przez Accor określa Karta ochrony danych osobowych klientów Accor.

8. Odbiorcy danych

Dane mogą być przekazywane:

1. osobom upoważnionym przez Administratora;
2. Accor S.A. i podmiotom z grupy Accor;
3. operatorom portali i systemów rezerwacyjnych;
4. dostawcom systemów hotelowych, gastronomicznych i konferencyjnych;
5. dostawcom usług informatycznych, serwisowych, hostingowych i komunikacyjnych;
6. bankom, operatorom płatności i agentom rozliczeniowym;
7. podmiotom świadczącym usługi księgowe, podatkowe, audytowe i prawne;
8. firmom ochrony i serwisantom systemów monitoringu;

9. firmom ubezpieczeniowym i podmiotom likwidującym szkody;
10. organizatorom pobytów i wydarzeń;
11. firmom pocztowym i kurierskim;
12. Policji, prokuraturze, sądom oraz innym podmiotom uprawnionym na podstawie przepisów prawa.

9. Przekazywanie danych poza EOG

W związku z korzystaniem z globalnych systemów rezerwacyjnych, usług Accor oraz niektórych narzędzi informatycznych dane mogą być przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy. Przekazanie następuje przy zastosowaniu mechanizmów wymaganych przez RODO, w szczególności decyzji Komisji Europejskiej stwierdzającej odpowiedni poziom ochrony albo standardowych klauzul umownych.

10. Okres przechowywania danych

Dane będą przechowywane:

1. przez okres realizacji rezerwacji i pobytu, a następnie do upływu terminów przedawnienia roszczeń;
2. przez okres wymagany przepisami podatkowymi i rachunkowymi;
3. do zakończenia sprawy oraz upływu terminów przedawnienia – w przypadku reklamacji, szkód i roszczeń;
4. do zakończenia korespondencji i przez okres potrzebny do jej udokumentowania;
5. do wycofania zgody albo wniesienia skutecznego sprzeciwu – w przypadku marketingu i badania satysfakcji;
6. przez okres określony w klauzuli monitoringu danego hotelu – w przypadku nagrań;
7. przez okres uzasadniony potrzebami bezpieczeństwa – w przypadku danych technicznych i systemowych.

Dane przejęte od poprzedniego administratora lub operatora nie będą przechowywane dłużej, niż jest to niezbędne do celów, dla których zostały pozyskane.

11. Prawa osób

Osobie, której dane dotyczą, przysługuje – w przypadkach określonych w RODO:

1. prawo dostępu do danych i otrzymania ich kopii;
2. prawo sprostowania danych;
3. prawo usunięcia danych;
4. prawo ograniczenia przetwarzania;
5. prawo przenoszenia danych;
6. prawo wniesienia sprzeciwu;
7. prawo wycofania zgody;
8. prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

Żądania można składać:

- pod adresem iod@desilva.pl;
- pisemnie na adres siedziby Administratora;
- za pośrednictwem dowolnego hotelu wskazanego w pkt 1.

Administrator może poprosić o przekazanie dodatkowych informacji niezbędnych do potwierdzenia tożsamości wnioskodawcy.

12. Dobrowolność podania danych

Podanie danych jest:

- konieczne do dokonania rezerwacji oraz zawarcia i wykonania umowy;

- obowiązkowe, gdy wynika z przepisów prawa;
- dobrowolne w przypadku marketingu, danych o szczególnych potrzebach oraz informacji przekazywanych dodatkowo przez gościa.

Niepodanie danych niezbędnych do wykonania usługi może uniemożliwić dokonanie rezerwacji albo skorzystanie z określonej usługi.

13. Zautomatyzowane podejmowanie decyzji

Administrator nie podejmuje wobec osób decyzji wyłącznie w sposób zautomatyzowany, które wywoływałyby skutki prawne lub w podobny sposób istotnie na nie wpływały.

W systemach rezerwacyjnych lub marketingowych może dochodzić do podstawowego dopasowania komunikacji i ofert do preferencji odbiorcy.

14. Pliki cookies

Strony internetowe hoteli mogą wykorzystywać pliki cookies niezbędne do działania strony oraz – po uzyskaniu zgody użytkownika – cookies funkcjonalne, analityczne i marketingowe.

Szczegółowe informacje o wykorzystywanych plikach cookies, ich dostawcach, celach i okresach działania powinny być dostępne w panelu zarządzania zgodami na właściwej stronie internetowej.

15. Zmiany Polityki

Polityka może być aktualizowana w przypadku zmiany przepisów, zakresu usług, wykorzystywanych systemów, dostawców albo sposobów przetwarzania danych.

Aktualna wersja Polityki jest udostępniana na stronach internetowych hoteli oraz w ich recepcjach.