

HOTEL CONTINENTAL®

МОСКВА ТВЕРСКАЯ

Политика конфиденциальности для гостей АО «САММИТ» (Отель Континенталь)

Введение

Настоящая политика конфиденциальности (далее — «Политика») содержит информацию о том, как АО «САММИТ» (Отель Континенталь), далее — Отель, собирает, использует и передает ваши персональные данные. Настоящая Политика реализует обязательство по защите персональных данных, как определено в настоящей Политике.

Мы используем персональные данные Гостей для исполнения нашего обязательства по предоставлению гостиничных и других услуг в Отеле (далее — «Цель»). В рамках этого обязательства мы обязуемся обеспечить конфиденциальность собираемых персональных данных.

Как лицо пользующееся услугами Отеля, вы понимаете и признаете, что мы можем собирать, использовать и передавать ваши персональные данные в соответствии с настоящей Политикой.

Если вы предоставляете нам персональные данные другого лица, вы должны обеспечить согласие этого лица с данной Политикой и, в частности, сообщить ему/ей, как мы можем использовать его/ее данные. Вы должны напомнить этому лицу о необходимости заранее ознакомиться с настоящей Политикой, а также можете предоставить ему/ей копию настоящей Политики.

Сфера применения Политики

Настоящая Политика применяется по умолчанию при вашем взаимодействии с Отелем через наш веб-сайт — <https://continental-hotel.ru/> и различные сайты бронирования — (далее совместно — «Веб-сайты»), лично, например, когда вы посещаете отель, или когда вы общаетесь с нами посредством телефона, SMS-сообщений, личных сообщений, социальных сетей или с использованием других подобных функциональных возможностей. Настоящая Политика также применяется к вашим персональным данным, которые мы получаем от третьей стороны, если это специально не оговорено политикой конфиденциальности такой третьей стороны.

Данные, которые мы можем собирать

Мы собираем и обрабатываем ваши персональные данные для предоставления вам гостиничных услуг. Собираемые нами данные могут варьироваться в зависимости от предпочитаемого вами способа взаимодействия с нами. Категории персональных данных, которые мы можем собирать:

Контактные и идентификационные данные. Мы можем собирать такую информацию, как ваше имя и фамилия, контактные данные (например, номера телефонов, домашний адрес или адрес электронной почты), ученое звание, сведения о работодателе, паспортные данные и информация о визе, а также данные прочих удостоверяющих личность документов государственного образца.

Данные учетной записи и маркетинговые предпочтения. Мы можем собирать сведения о вашей учетной записи и регистрационных данных по программе лояльности для гостей Отеля, а также любым программам поощрения часто летающих пассажиров и программам лояльности партнеров. Мы также можем собирать информацию о ваших маркетинговых предпочтениях.

Информация о проживании и покупках. Мы можем собирать информацию, например, о датах заезда и выезда, товарах и услугах, приобретенных или использованных в Отеле или на Веб-сайте, об использовании физических и цифровых ключей от номеров, о специальных запросах, предпочтениях в обслуживании и проживании (включая предпочтения в отношении номеров и времени отпусков), набранных телефонных номерах, полученных звонках и сообщениях, а также

любой контент и отзывы о вашем проживании, которые вы нам предоставляете. Мы также можем собирать информацию посредством систем видеонаблюдения, Интернет-систем (включая проводные и беспроводные сети, мобильные и смарт-устройства или ваши геолокации) и других систем и технологий обеспечения безопасности.

Информация об устройствах, активности в Интернете и сети. Мы можем собирать информацию об адресе Интернет-протокола («IP»), который автоматически присваивается вашему компьютеру или устройству каждый раз, когда вы взаимодействуете с нами в режиме онлайн. Мы также можем собирать информацию с ваших устройств, если они подключаются к беспроводным сетям или обнаруживаются ими в наших отелях. Мы или наши поставщики услуг также могут собирать информацию о том, как вы используете сети Wi-Fi и другие услуги, такие как веб-сайты, которые вы посещаете через нашу сеть Wi-Fi. Мы также используем cookie-файлы и связанные с ними технологии для сбора информации о том, как вы взаимодействуете с нашими Веб-сайтами и онлайн-контентом. Мы можем собирать информацию о дате и времени вашего посещения, страницах, которые вы посещаете, и времени, которое вы проводите на каждой странице, типе Интернет-браузера, которым вы пользуетесь, модели, производителе и операционной системе вашего устройства, ваших поисковых запросах на Веб-сайте, URL-адресах любых веб-сайтов, которые вы посещали до и после посещения наших Веб-сайтов (включая рекламу, которая перенаправляла вас на наш Веб-сайт), а также о том, используете ли вы ссылки на наш цифровой контент и рекламу на наших Веб-сайтах и других сайтах и взаимодействуете ли вы с ними. Мы также можем использовать технологии для записи сеансов пользователей на наших Веб-сайтах. Когда вы получаете доступ к мобильной версии Веб-сайта, мы собираем информацию о вашем устройстве, его уникальном идентификаторе, сведения о вашей мобильной сети и типе используемого вами браузера. Мы также можем встраивать технологии (в том числе веб-маяки, теги и пиксели) в сообщения электронной почты и другие сообщения, которые мы или наши поставщики услуг отправляют вам, чтобы понять, как вы взаимодействуете с этими сообщениями, например, когда вы открываете сообщение или нажимаете на любое содержимое сообщения. Информация о том, как Отель использует cookie-файлы и связанные с ними технологии, а также о том, как отключить эти cookie-файлы и связанные с ними технологии, приводится в разделе ниже.

Платежная и кредитная информация. Мы можем собирать информацию о кредитной карте и других способах оплаты. В отдельных случаях мы также можем собирать информацию о состоянии кредитного счета клиентов.

Сведения о местоположении. В установленных действующим законодательством случаях мы можем автоматически собирать информацию о вашей точной геолокации, когда вы заходите на Веб-сайт. Мы также можем собирать информацию о вашем общем местоположении, используя ваш IP-адрес и почтовый индекс.

Демографическая информация. Мы можем собирать демографическую информацию, такую как ваш пол, национальность, возраст, дата и место рождения.

Биометрические, медицинские или иные конфиденциальные персональные данные. Мы можем собирать такие конфиденциальные персональные данные, как информация о состоянии здоровья и религиозных убеждениях, которую вы предоставляете нам для выполнения специальных запросов (например, медицинские показания или религиозные соображения, требующие особого размещения или обслуживания), или биометрическую информацию, например, информацию, используемую для распознавания лиц.

Звуковая и визуальная информация. Мы можем записывать звонки в наш отдел обслуживания клиентов и делать записи с камер видеонаблюдения, которые могут включать ваш голос и/или изображение.

Предпочтения и выводы. Мы можем собирать информацию о ваших предпочтениях или делать собственные выводы о ваших предпочтениях, характеристиках и предрасположенностях на основе других имеющихся у нас персональных данных.

Контент с устройств. С вашего разрешения мы можем собирать информацию, касающуюся контента на вашем устройстве.

Согласно закону о конфиденциальности некоторых регионов/стран, в определенных случаях предоставленные вами персональные данные могут считаться Конфиденциальными персональными данными. В зависимости от действующего законодательства термин «Конфиденциальные персональные данные» может означать персональные данные, на основании которых мы можем определить или сделать вывод о расовой или этнической принадлежности, политических взглядах, религиозных или иных убеждениях подобного рода, членстве в профсоюзах, профессиональных, религиозных, философских или политических ассоциациях, физическом или психическом здоровье или заболевании, медицинском лечении, генетических данных, биометрической информации, а также информации о сексуальной ориентации человека. В очень редких случаях финансовая документация, информация о кредитных картах и данные о местонахождении могут считаться Конфиденциальными персональными данными в месте вашего проживания. Если мы осуществляем обработку ваших Конфиденциальных персональных данных с вашего согласия, вы имеете право отозвать это согласие в любое время. Мы обрабатываем Конфиденциальные персональные данные исключительно в вашей юрисдикции в случаях и объемах, разрешенных или предусмотренных действующим законодательством.

Соглашаясь с настоящей Политикой, в случаях и объемах, разрешенных или предусмотренных действующим законодательством, вы даете свое явное письменное согласие на обработку любых персональных данных, которые вы предоставляете компании АО «САММИТ» и которые считаются Конфиденциальными персональными данными или финансовой информацией.

Мы собираем вышеупомянутые категории персональных данных из следующих категорий источников:

Непосредственно от Гостей. Большая часть обрабатываемых нами персональных данных — это данные, которые вы или действующее от вашего имени лицо напрямую предоставили нам. Например, вы можете предоставить нам контактные и идентификационные данные, сведения о проживании и покупках, платежную, демографическую и медицинскую информацию при создании учетной записи, бронировании, участии в опросах, лотереях, конкурсах или рекламных акциях, при обращении в отдел обслуживания клиентов, использовании нашей бесплатной сети Wi-Fi или общения с нами посредством электронной почты, SMS-сообщений, чата, телефона, лично или через третьих лиц.

С ваших устройств и наших сетей. Мы используем cookie-файлы и связанные с ними технологии для автоматического сбора персональных данных с ваших устройств, когда вы взаимодействуете с Веб-сайтом, нашей электронной почтой или другим онлайн-контентом, или когда ваше устройство подключается к беспроводным сетям в наших отелях либо ими обнаруживается.

От других юридических или физических лиц. Мы работаем с деловыми и маркетинговыми партнерами, а также с платформами социальных сетей, которые предоставляют нам ваши персональные данные, полученные ими прямо или косвенно от вас. Мы также используем функции, которые позволяют вашим друзьям и родственникам предоставлять нам ваши персональные данные, например, когда член семьи или друг регистрируется от вашего имени. Мы также можем получать ваши персональные данные от (i) лица, действующего от вашего имени, например, от вашего турагента или работодателя (если ваш работодатель бронирует для вас

поездку), (ii) от вашей туристической компании, например авиакомпании, или (iii) от эмитента вашей сторонней карты или компании, предоставляющей услуги по программе лояльности.

Из социальных сетей. Если вы публикуете информацию на одной из наших страниц в социальных сетях, мы можем получать контактные и идентификационные данные, информацию о проживании и покупках, об активности в Интернете и сети, а также любые другие персональные данные, содержащиеся в ваших публикациях или профиле в социальных сетях.

Как мы используем ваши данные

В соответствии с применимым законодательством мы можем собирать, использовать и обнародовать какие-либо из ваших персональных данных для того, чтобы:

предоставлять, взимать плату и управлять проживанием в отеле и другими товарами и услугами;

предоставлять вам поддержку и более высокий или персонализированный уровень обслуживания в Отеле, а также через Веб-сайт, программу поощрения постоянных гостей, сторонние приложения, продукты или услуги или через продукты и услуги, которые Отель разработает в будущем;

позволить нам оценивать, анализировать и улучшать функционал наших Веб-сайтов, наши товары и услуги;

заказывать услуги консьержа от вашего имени (например, бронирование столика в ресторане, услуги аттракционов и транспортные услуги);

осуществлять управление программами лояльности, путешествий и скидок, а также программой поощрения постоянных гостей Отеля;

осуществлять управление конкурсами, лотереями или другими рекламными акциями;

исполнять наши контрактные обязательства перед вами, всеми, кто участвует в процессе организации вашего отдыха (например, перед туристическими агентствами, организаторами групповых туров или вашим работодателем), а также перед поставщиками услуг (например, компаниями – эмитентами кредитных карт, авиакомпаниями и сторонними программами лояльности, путешествий или скидок);

проводить исследования рынка, опросы для определения уровня удовлетворенности клиентов качеством обслуживания и с целью обеспечения качества;

проводить маркетинговые и рекламные акции, а также демонстрировать целевую рекламу продуктов, услуг, мероприятий или рекламных акций, которые могут вас заинтересовать, включая предлагаемые Отелем и другими сторонами. В разрешенных законодательством случаях мы можем сотрудничать с другими компаниями для демонстрации рекламных и маркетинговых материалов, которые, по нашему мнению, могут быть уместными и интересными для вас. Они могут включать рекламу, отображаемую на наших собственных Веб-сайтах, содержащуюся в электронных письмах или других сообщениях, отправляемых нами, или нашу рекламу, отображаемую на веб-сайтах других компаний. Рекламные объявления, которые вы видите, могут быть основаны на информации, собранной нами или третьими сторонами, и/или на ваших действиях на наших Веб-сайтах или на сторонних веб-сайтах;

обеспечивать безопасность и охрану персонала, гостей, посетителей и прочих лиц;

предотвращать, выявлять и расследовать случаи мошенничества;

сообщать вам о наших правоотношениях, например, об обновлениях настоящей Политики или других важных изменениях в законодательстве или бизнесе;

вести общую документацию;

выполнять правовые и нормативные требования или обязательства по соблюдению нормативных требований;

тестировать и оценивать новые продукты и услуги;

обрабатывать кредитные заявки;

достигать иных целей, раскрытых вам в соответствии с применимым законодательством или с вашего согласия; и

использовать определенные части персональных данных для проверки вашей личности, если вы делаете запросы относительно ваших персональных данных в соответствии с настоящей Политикой. Этапы проверки и запрашиваемые нами персональные данные могут варьироваться в зависимости от конфиденциальности и характера вашего запроса.

ОТЕЛЬ использует и хранит ваши персональные данные до тех пор, пока это необходимо для достижения целей, для которых они обрабатываются, и в соответствии с нашими законодательными и нормативными обязательствами и принципами управления рисками.

Основание для обработки данных

Обрабатывая ваши персональные данные в качестве одного из наших гостей или иного лица, с которым мы ведем дела, мы делаем это на одном из следующих законных оснований в зависимости от обстоятельств: (i) наши законные интересы (как указано выше), (ii) в связи с нашими юридическими обязательствами, (iii) поскольку эта информация необходима для выполнения договорных обязательств перед вами, лицами, участвующими в организации вашей поездки (например, туристическими агентами, организаторами групповых поездок или вашим работодателем), и/или поставщиками (например, компаниями – эмитентами кредитных карт, операторами авиалиний и сторонними программами лояльности, путешествий или скидок), или (iv) с вашего согласия.

Разглашение ваших персональных данных

Время от времени мы можем раскрывать ваши персональные данные. Мы всегда производим это раскрытие в соответствии с действующим законом. Соглашаясь с настоящей Политикой, в случаях и объемах, разрешенных или предусмотренных действующим законодательством, вы даете согласие на передачу ваших персональных данных таким третьим лицам в целях, случаях и объемах, указанных в данном разделе и в разделах выше.

Случаи, в которых мы можем раскрывать такие данные (в дополнение к выше перечисленным):

- Наши агенты, поставщики услуг и товаров

Как и большинство отелейных брендов, мы можем привлекать третьи стороны для осуществления определенных функций и/или обработки информации. Когда мы привлекаем третьи стороны для обработки ваших персональных данных либо предоставляем ваши персональные данные сторонним поставщикам услуг, мы обязываем их защищать ваши персональные данные при помощи соответствующих мер безопасности.

Передача бизнеса

По мере развития нашего бизнеса мы можем продавать свои отели и другие активы. При этом мы можем использовать ваши персональные данные или контроль над ними в качестве передаваемого актива. Кроме того, в случае приобретения нашей компании или существенной

части наших активов (что маловероятно) ваши персональные данные или контроль над ними могут стать частью передаваемых активов.

Аналогичным образом, мы можем передать ваши персональные данные приобретаемой нами третьей стороне для содействия нашим сделкам по слиянию и поглощению и для достижения целей.

Законодательные требования

В соответствии с действующим законодательством мы оставляем за собой право раскрыть любые ваши персональные данные, имеющиеся у нас, по требованию суда, закона или государственного органа, а также если мы решим, что это необходимо или целесообразно для соблюдения закона или для защиты и охраны наших прав и имущества согласно действующему законодательству. Мы также оставляем за собой право хранить собранные персональные данные и использовать их для соблюдения правил и норм ведения бухгалтерского и налогового учета, а также законов о сроках хранения определенных данных.

Взаимодействие с нами в режиме онлайн

Если вы взаимодействуете с нами в режиме онлайн, вы, возможно, захотите узнать следующее:

Вы можете пользоваться веб-сайтами анонимно

Вы можете посещать наши Веб-сайты без регистрации или идентификации личности иным способом.

Cookie-файлы и другие технологии отслеживания

Мы вместе с другими сторонами используем cookie-файлы, пиксели, маяки и другие технологии на наших Веб-сайтах, электронной почте и рекламных сообщениях. Эти технологии используются для улучшения наших продуктов и услуг, а также для рекламы, и позволяют нам, рекламным сетям, социальным сетям и другим поставщикам размещать и демонстрировать рекламу и персонализированный контент.

Ссылки на другие веб-сайты

Если вы посетите наш Веб-сайт и решите, например, купить подарочный сертификат, забронировать билет, воспользоваться услугами страхования, отправить резюме онлайн, вы легко сможете воспользоваться ссылками на сайты третьих сторон, с которыми мы сотрудничаем для предоставления этих услуг. Нажимая на ссылки на нашем Веб-сайте или на любом другом веб-сайте, обратите внимание на адресную строку своего браузера, чтобы определить, перенаправляетесь ли вы на другой веб-сайт. Настоящая Политика и наша ответственность распространяются только на наши методы сбора информации. Мы не несем ответственности и не можем давать гарантии в отношении методов сбора информации или политики конфиденциальности других веб-сайтов, работу которых обеспечивает третья сторона или наши поставщики услуг, когда вы представляете свои персональные данные непосредственно этим веб-сайтам. Кроме того, мы не можем нести ответственность за содержание веб-сайтов третьих сторон или наших поставщиков услуг, даже если переход на эти сайты осуществляется по ссылке, размещенной на наших Веб-сайтах. Настоятельно рекомендуем вам прочитать положения о конфиденциальности и безопасности внешних веб-сайтов перед тем, как предоставлять персональные данные при их посещении.

Безопасность

Так как безопасность ваших персональных данных важна для нас, мы используем программное обеспечение протокола защиты транспортного уровня («TLS») для шифрования предоставляемых

вами персональных данных. При использовании протокола TLS персональные данные, которые вы передаете нам онлайн, шифруются. Вы можете определить, передаются ли ваши персональные данные в зашифрованном виде с использованием протокола TLS по значку «закрытого замка» или «объемного ключа» в адресной строке вашего браузера. Вы можете также убедиться, что ваши персональные данные будут шифроваться при помощи протокола TLS, по префиксу веб-адреса, страницы, где вместо «http» должно быть указано «https». Если вы не видите соответствующего символа и/или префикса «https», вы не можете рассчитывать на то, что запрошенные у вас персональные данные будут зашифрованы перед передачей.

Персональные данные, полученные нами от вас онлайн, хранятся нами и/или нашими поставщиками услуг в базах данных, защищенных физическими и электронными средствами контроля доступа, технологиями системы ограничения доступа и другими разумными мерами безопасности. Однако подобные меры безопасности не могут обеспечить абсолютную защиту от потери, злоупотребления или изменения персональных данных, и во всех установленных законом случаях мы не несем ответственности за ущерб или потери, связанные с такими инцидентами. В предусмотренных законом случаях мы будем сообщать вам о любых потерях, злоупотреблениях или изменениях персональных данных, которые могут отразиться на вас, чтобы вы могли принять соответствующие меры для надлежащей защиты своих прав.

Вы всегда можете выбрать, какие персональные данные вы хотите нам предоставить. Однако, если вы решите не предоставлять определенные данные, это может отразиться на нашем взаимодействии (например, мы не сможем оформить бронирование).

Если вы предоставляете нам свои контактные данные (например, почтовый или электронный адрес, номер телефона или факса), в разрешенных законом случаях мы можем связаться с вами и оповестить о продуктах, услугах, рекламных предложениях и мероприятиях, которые, по нашему мнению, могут быть вам интересны. Мы также можем предоставить ваши персональные данные тщательно отобранным третьим сторонам, которые смогут напрямую связываться с вами в разрешенных законом случаях. В некоторых юрисдикциях законы о конфиденциальности данных могут требовать от нас получения отдельного согласия, прежде чем мы это сделаем. Вы всегда можете указать, желаете ли вы получать какие-либо из этих писем, связавшись с нами, или следуя инструкциям по отказу от подписки, приведенным в получаемых вами письмах.

Если у вас есть профиль участника программы поощрения постоянных гостей, мы просим вас указать свои предпочтения в отношении контактов с вами во время подачи заявки на регистрацию в программе или при создании профиля пользователя. Мы также можем попросить, чтобы вы указали, каким образом вы хотели бы получать спецпредложения, маркетинговую и рекламную информацию (например, по электронной или обычной почте), а также вашу готовность участвовать в опросах. Указав свои предпочтения, вы всегда сможете их изменить.

Мы выполним любое ваше требование не присылать вам прямую маркетинговую информацию. После получения такого требования ваши контактные данные будут «заблокированы», но не удалены. Это послужит гарантией фиксации и сохранения вашего требования до тех пор, пока вы не предоставите согласие, которое его отменит.

Внесение изменений в настоящую Политику

Поскольку наша деятельность постоянно изменяется, настоящая Политика также может быть изменена. Для вашего удобства дата вступления в силу настоящей Политики указана в конце данного документа.

Все запросы на получение доступа к вашим персональным данным должны направляться в письменном виде по обычной почте. Мы можем ответить на ваш запрос по обычной или электронной почте, телефону или любым другим подходящим способом.

Дата вступления в силу: декабрь 2024 года