

# ПОЛИТИКА ЗА ПОВЕРИТЕЛНОСТ НА



Hotels Collection

## ИНФОРМАЦИЯ ЗА КЛИЕНТИТЕ:

Тази политика за поверителност се отнася за уеб сайтовете от корпоративната група на **BT Collection**. Политиката покрива обработката и защитата на лични данни съобразно изискванията на РЕГЛАМЕНТ (ЕС) 2016/679 НА ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ И НА СЪВЕТА от 27 април 2016 година относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни (Регламента).

Ние подчертаваме важността на неприкосновеността на личния живот и се ангажираме да спечелим доверието на нашите клиенти, като приемем високи стандарти за защита на личната информация. Нашите правила описват вида лична информация, която събираме и получаваме, обстоятелствата, при които събираме или получаваме лична информация, правилата и процедурите, които сме установили, очертаващи нейното използване и съхранение, както и споделянето на определени видове лична информация при определени ограничени обстоятелства, процедурите, които трябва да следвате, ако имате някакви въпроси или искания по отношение на личната ви информация или на нашите правила и процедури, както и данни за лицето, към което трябва да бъдат насочени такива въпроси или искания, както и средствата, с които да комуникирате с това лице.

В тази политика **BT Collection** означава търговско дружество с наименование „Би Ти Девелопмент Сървисиз“ АД с ЕИК 131290015, с адрес 1574 София, ул. „Никола Тесла“ № 3, ет. 9 – администратор на лични данни (информация) и управляваща компания на търговски дружества, собственици на туроператори, хотелиери и оператор на ски-зона, а именно: „Балкантурист“ АД (туроператор), „Уин травъл“ ЕООД (туроператор), „Арбанаси палас“ ООД (хотелиер - хотел Арбанаси палас, с. Арбанаси), „Бороспорт“ АД – оператор на ски-зоната в к.к. Боровец, „Гранд Хотел Варна“ АД (хотелиер - хотелски комплекс „Гранд Хотел Варна“, к.к. Св.Св. Константин и Елена), „Рила Боровец“ АД (хотелиер - хотел Рила, к.к. Боровец), „Хотел Интернационал“ АД (хотелиер – „Хотел, казино и тауър суитс“, к.к. Златни пясъци), „ТТръст Асет Мениджмънт“ ООД (жил. Сграда „Албатрос“, к.к. Св.Св. Константин и Елена).

В тази политика **лични данни** означава информация за Вас, която може да Ви идентифицира лично като например Вашите имена, личен идентификационен номер и документ за самоличност, домашен адрес, e-mail адрес или телефонен номер, и която не е обществено достъпна. Тя също така включва информация за предпочитанията на клиентите, когато такава информация се предоставя или записва от нас в процеса на предоставяне на услуги на физически лица.

## КАК МОЖЕТЕ ДА НИ ПРЕДОСТАВИТЕ ВАШАТА ЛИЧНА ИНФОРМАЦИЯ:

1. Изпращайки резервация или ползвайки услугите ни.
2. При регистрация в нашата програма за лоялни клиенти.

3. Като посетите нашите уебсайтове или профилите ни в социалните мрежи Facebook, Instagram, както и профилите ни в специализирани туристически платформи като TripAdvisor и в сайтове за клиентски ревюта.

По-долу ще очертаем вида на информацията, която обикновено се събира във всяко едно от тези обстоятелства, причините за това, как ще я използваме и как ще я съхраняваме.

### **РЕЗЕРВАЦИИ:**

Когато правите резервация или заявка за услугите ни, е необходимо да ни предоставите Ваши лични данни, за да Ви идентифицираме, да се свържем с Вас и да обработим заявката Ви. Тази информация обикновено включва Вашите имена, адрес, телефонен номер, адрес на електронна поща, номера на кредитната Ви карта и датата на изтичане на валидността ѝ, както и езиковите Ви предпочитания. Ако предпочитате да споделите тази информация с нас, може да включите и Вашите предпочитания относно предоставянето на услугата, като тип стая, тип легло, видове допълнителни туристически услуги и др. Ако желаете Вашата покупка на услугите ни може да бъде призната в програмата за лоялност на трета страна, с която имаме взаимоотношения. За да направите това, ще изискаме да ни предоставите определена информация за потвърждение, като Вашият номер на членство в програмата на третата страна. Освен това понякога предлагаме и специални отстъпки, които могат да имат квалифицирани критерии, като например възраст. За да оценим допустимостта Ви до такива оферти и да обработим правилно резервацията Ви, трябва да регистрираме датата Ви на раждане по време на резервацията. Може да се наложи да предоставите персонална идентификация с датата си раждане, за да потвърдите това при регистрацията.

BT Collection е семейство от компании, управляващи хотели и други активи, свързани с предоставянето на туристически услуги. Вашата лична информация се споделя с третата страна – дружеството собственик на хотела, в който възнамерявате да отседнете или с дружеството, предоставящо други туристически услуги, и тези на неговите служители, ангажирани с предоставянето на услугата до Вас в степента, необходима за това и обработката на транзакцията. Всички дружества, които се управляват от BT Collection са приели и са се задължили да спазват условията на тази Политика за защита на личните данни.

Понякога предлагаме пакети или други услуги, които включват трети страни. Ако участвате в такъв пакет или услуга, Вашата лична информация ще бъде споделена с тази трета страна до степента, необходима за предоставянето на тази услуга и обработката на заявката.

Можем да използваме предоставената от Вас информация, за да Ви изпращаме оферти и информация за услугите на BT Collection и тези на избрани трети лица. Вашата информация няма да бъде предоставена директно на тези трети лица, а целия процес по получаване на офертите на трети лица и изпращането им към Вас ще бъде управляван от нас.

Ако желаете да получавате такава информация можете да се абонирате за нашия newsletter като на нашите сайтове отбележите квадратчето за съгласие да получавате специални предложения от нас.

Ако вече не желаете да получавате такива оферти и информация, можете да се отпишете по всяко време, като кликнете върху линка "Отписване" в самото съобщение. Всяко търговско съобщение от нас към Вас ще съдържа инструкции за отписване и линк „Отписване“.

### **РЕГИСТРАЦИЯ В ПРОГРАМАТА НИ ЗА ЛОЯЛНИ КЛИЕНТИ BT FAN:**

Като клиент на BT Collection имате възможност да станете част от нашата програма за лоялни клиенти, наречена BT Fan. Предназначението на тази програма е да осигури по-висока степен на персонализация и по-качествено обслужване за своите членове. За да станете член ще бъде необходимо да ни предоставите допълнителна лична информация за себе си. Членството е доброволно и може да бъде прекратено по всяко време. Избирайки да се запишете, Вие се съгласявате с предоставянето и използването на Вашата лична информация, както е описано в Общите условия за членство. Моля, кликнете <http://www.btcollection.com/request>, за да видите Общите условия на програмата за лоялни клиенти.

## **КАТО ПОСЕТИТЕ ЕДИН ОТ НАШИТЕ УЕБСАЙТОВЕ ИЛИ ПРОФИЛИТЕ НИ В СОЦИАЛНИТЕ МРЕЖИ И ДР. СПЕЦИАЛИЗИРАНИ САЙТОВЕ:**

Използваме "бисквитки" на нашите уебсайтове. "Бисквитките" са част от информацията, която интернет сайт прехвърля на твърдия Ви диск за целите на воденето на записи. Използването на "бисквитки" е индустриален стандарт - ще ги намерите почти навсякъде в Интернет. Нашите сайтове използват "бисквитки", за да разпознават посетителите, когато посетят отново съответния сайт. Щом знаем, че сте Вие, можем да персонализираме Вашето онлайн посещение и да го направим по-полезно и удобно за Вас.

Възможно е също така да оценим съдържанието и услугите си и да подготвим уебсайтовете си за посетителите на базата на друга информация, която събираме, като IP адреси, които са номера, присвоени на Вашия компютър, когато използвате Интернет, пикселни маркери (или ясни gif) вида на Интернет браузъра или операционната система, която използвате. Тази информация се събира съвкупно, но можем да я обвържем с личната Ви информация чрез използването на "бисквитки", както е описано по-горе.

Ние използваме Google Analytics и Adobe Analytics, за да измерим как посетителите взаимодействат със съдържанието на нашите уебсайтове. Използваме и персонализирана аудитория във Facebook, за да поискаме от Facebook да Ви показва реклами, които са персонализирани на базата на взаимодействието Ви с нашите уебсайтове или нашите страници в социалната мрежа, и да измерваме как взаимодействате с тези реклами. Всички тези услуги използват "бисквитки" и подобни технологии, като например уеб маяци, маркери и вградени скриптове, за да записват информация за взаимодействието Ви с нашите уебсайтове. Допълнителна информация за това как тези услуги използват такива технологии може да бъде намерена на уебсайта на Google, уебсайта на Adobe и уебсайта на Facebook, както и на сайтовете на съответните доставчици като YouTube, Instagram, Twitter, TripAdvisor и др.

Ако не искате да събираме данни, свързани с посещенията Ви на нашите уебсайтове, чрез Google Analytics, можете да се откажете, като инсталирате добавката за браузър за отказване от Google Analytics. Също така можете да се откажете от събирането на данни чрез Adobe Analytics, като посетите Център за поверителност на Adobe. Можете да се откажете от персонализираната аудитория в Facebook, като посетите страницата за отказване на Facebook и на другите доставчици.

## **ЗАЩО ОБРАБОТВАМЕ ВАШИТЕ ЛИЧНИ ДАННИ – ЦЕЛИ:**

1. За да установим и поддържаме отговорни търговски отношения с Вас и да Ви предоставяме качествено и непрекъснато обслужване.
2. За да разберем Вашите нужди, предпочитания и удовлетвореност от нашите услуги. Поддържаме отчетност на продуктите и услугите, които получавате от нас, и можем да поискаме допълнителна информация, за да можем да Ви обслужваме по-добре. Например, можем да регистрираме Вашето

предпочитание за тип стая, вид съпътстваща туристическа услуга и др., както и да поискаме от Вас да попълните in-stay и post-stay анкети.

3. За да разработваме, подобряваме, предлагаме на пазара или предоставяме нови продукти и услуги. Например, ние анализираме как използвате нашите услуги и в каква степен сте удовлетворени от тях, за да можем по-добре да разберем как да подобрим нашите услуги и съответно да повишим Вашата удовлетвореност от тях.
4. За да управляваме и развиваме нашия бизнес и операции. Например анализираме моделите на ползване на нашите услуги, за да можем да ги управляваме ефективно и да планираме бъдещ растеж.
5. За да охраняваме нашите обекти посредством системи за видеонаблюдение.
6. За да отговаряме на законовите и регулаторните изисквания.

#### **ПРИНЦИПИ ПРИ ОБРАБОТКАТА НА ВАШИТЕ ЛИЧНИ ДАННИ:**

1. Няма да обработваме или разкриваме Вашите лични данни за други цели освен посочените по-горе, освен с Вашето изрично съгласие за всяка отделна допълнителна цел.
2. Ще защитим Вашите лични данни със съответните технически и организационни мерки за сигурност.
3. Ще предприемем подходящи стъпки, за да защитим поверителността на Вашите лични данни, когато взаимодействаме с трети страни.
4. Ще се стремим да пазим Вашите лични данни и да ги поддържаме актуални за целите, посочени по-горе.
5. Ще удовлетворим в разумен срок всяка Ваша молба за достъп до Вашите лични данни.

#### **КЪДЕ СЪХРАНЯВАМЕ И ТРАНСФЕРИРАМЕ ВАШИТЕ ЛИЧНИ ДАННИ:**

Ние съхраняваме Вашите лични данни в електронен вид на собствени сървъри, находящи се на територията на Република България с високо ниво на информационната сигурност.

Ние не събираме, не обработваме и не разкриваме чувствителни лични данни, като раса, религия, или политическа принадлежност.

Ние може да разкрием Вашите лични данни извън нашата група:

1. В случай, че продадем или закупим бизнес или активи, при което може да се наложи да разкрием личните Ви данни към продавача/купувача.
2. Ако бизнесът ни е закупен от трета страна, при което личните данни за всичките ни клиенти ще бъдат част от активите, които трансферираме към купувача. Тези трансфери ще бъдат съобразени с условията на конфиденциалност и защита на личните Ви данни и условията на поверителност ще бъдат запазени и валидни.

Във всички други случаи ние ще обработваме, разкриваме или споделяме Вашите лични данни, единствено ако е изискуемо по закон или когато се изисква с цел да се съобразим със и да спазим изисквания на публични органи, действащи при законова компетентност.

#### **ВАШИТЕ ПРАВА:**

Вие имате следните права по отношение обработването на Вашите лични данни:

1. Право да бъдете информиран.
2. Право на достъп.
3. Право на коригиране.
4. Право на изтриване.
5. Право да искате да се ограничи обработката.
6. Право на преносимост на данни.

7. Право на възражение.
8. Права във връзка с автоматизираното вземане на решения и профилиране (когато е приложимо).

Запазваме си правото периодично да актуализираме тази политиката, поради което Ви окуражаваме периодично да я преглеждате, за да установявате как обработваме и защитаваме Вашите лични данни.

Ако имате въпроси относно нашата Политика за поверителност или желаете да отправите искане и да упражните права по отношение на Вашите лични данни, моля да се свържете с нашето длъжностно лице по защита на личните данни Ивайло Цветков на имейл [icvetkov@bt-ds.com](mailto:icvetkov@bt-ds.com) или да ни пишете на адрес: 1574 София, ул. „Никола Тесла“ № 3, ет. 9.