ZÁSADY OCHRANY OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Hotel Kamzík a Treehouses Karlov | www.hotelkamzik.cz | treehouses-karlov.cz

Tyto zásady poskytují informace o zpracování osobních údajů hostů, objednatelů, doprovázejících osob, návštěvníků, zájemců o služby, uživatelů webových stránek a dalších fyzických osob, jejichž údaje společnost získává při poskytování ubytovacích a souvisejících služeb.

1. Správce a rozsah zásad

Správcem osobních údajů je HOTEL KAMZÍK s.r.o., IČO 292 88 410, DIČ CZ29288410, se sídlem Kalvodova 121/23, Pisárky, 602 00 Brno, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 71284 (dále jen „Správce“). Pro otázky ochrany osobních údajů a uplatnění práv lze použít e-mail reditel@hotelkamzik.cz; obecný kontaktní e-mail je info@hotelkamzik.cz a telefon +420 554 721 170.

Správce provozuje Hotel Kamzík, Karlov pod Pradědem 182, 793 36 Malá Morávka, a Treehouses Karlov, ubytovací zařízení umístěné na pozemku parc. č. 1396/12 v katastrálním území Malá Morávka (společně jen „Ubytovací zařízení“), a webové stránky www.hotelkamzik.cz a treehouses-karlov.cz (společně jen „Weby“). Tyto zásady se nevztahují na interní zpracování osobních údajů zaměstnanců, pro které může Správce vydat samostatné informace.

2. Odkud osobní údaje získáváme

Osobní údaje získáváme především přímo od vás při poptávce, rezervaci, nákupu poukazu, příjezdu, pobytu, platbě, reklamaci, návštěvě Ubytovacího zařízení, komunikaci nebo používání Webů. Údaje můžeme obdržet také od osoby, která rezervaci provádí pro další hosty, od organizátora skupiny, zaměstnavatele, cestovní kanceláře, rezervačního portálu, D-EDGE, platebního poskytovatele nebo jiného partnera zapojeného do zajištění vámi požadované služby. V zákonem stanovených případech můžeme údaje ověřit nebo doplnit z veřejných rejstříků či od orgánů veřejné moci.

Pokud nám předáváte údaje jiné osoby, například spolucestujícího, potvrzujete, že jste oprávněni údaje předat a že dotčenou osobu seznámíte s těmito zásadami. Správce může této osobě poskytnout informace podle čl. 14 GDPR také přímo, umožňují-li to dostupné kontaktní údaje a okolnosti zpracování.

3. Kategorie zpracovávaných údajů

- identifikační údaje, zejména jméno, příjmení, datum narození, státní občanství a údaje z dokladu totožnosti pouze v rozsahu nezbytném pro smlouvu nebo stanoveném zákonem;
- kontaktní údaje, zejména adresa, e-mail, telefon a kontaktní osoba;
- údaje o rezervaci a pobytu, zejména termín, počet a složení hostů, zvolené Ubytovací zařízení, pokoj nebo jednotka, objednané služby, tarif, cena, požadavky, komunikace, příjezd a odjezd;
- platební, fakturační a účetní údaje, údaje o záloze, platbě, refundaci a případné škodě; Správce zpravidla nemá přístup k úplným údajům platební karty;
- údaje vyžadované právními předpisy pro evidenci pobytu, poplatek z pobytu, domovní knihu a hlášení ubytovaných cizinců;
- dobrovolně sdělené preference a zvláštní požadavky; informace o zdravotním omezení, alergii či přístupnosti zpracujeme jen tehdy, je-li to nezbytné a existuje odpovídající právní základ;
- údaje o reklamacích, stížnostech, pojistných a škodních událostech a o uplatnění práv;
- technické údaje z Webů, zejména IP adresa, identifikátory, záznamy o činnosti, zabezpečení a cookies podle samostatných zásad používání cookies;
- obrazové záznamy z kamerových systémů, jsou-li v konkrétních prostorách provozovány a řádně označeny; kamery nejsou určeny k biometrické identifikaci ani ke sledování soukromých prostor hostů.

Správce běžně nepořizuje kopie občanských průkazů nebo cestovních dokladů. Kopie může být pořízena pouze tehdy, dovoluje-li to právní předpis nebo k tomu dotčená osoba poskytne svobodný a doložitelný souhlas a pořízení kopie je pro určený účel skutečně nezbytné.

4. Účely, právní základy a doby uchování

Doba uchování se může prodloužit, pokud je to nezbytné pro probíhající reklamaci, soudní, správní, daňové nebo jiné řízení, pro splnění povinnosti uchovat důkaz nebo pro ochranu práv Správce či třetí osoby. Po odpadnutí účelu údaje vymažeme, anonymizujeme nebo omezíme jejich další použití.

Účel	Typické údaje	Právní základ	Obvyklá doba
Poptávka, nabídka a rezervace; uzavření a plnění smlouvy	Identifikační a kontaktní údaje, termín, hosté, služby, tarif, komunikace a platba.	Čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR; u kontaktní osoby nebo organizátora také oprávněný zájem podle písm. f).	Po dobu jednání a smlouvy; zpravidla 3 roky po skončení pobytu nebo zániku rezervace.
Poskytnutí ubytování a souvisejících služeb	Údaje o hostech, pobytu, přístupu, stravování, wellness a dalších objednaných službách.	Plnění smlouvy podle čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR; zákonná povinnost podle písm. c).	Po dobu pobytu a následně zpravidla 3 roky; zákonné evidence podle zvláštních lhůt.
Evidence hostů, poplatek z pobytu a hlášení cizinců	Údaje stanovené zákonem, včetně údajů z dokladu, pobytu, občanství a adresy v předepsaném rozsahu.	Čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR; zejména zákon č. 565/1990 Sb. a zákon č. 326/1999 Sb.	Evidenční a domovní kniha 6 let od posledního zápisu; přihlašovací tiskopisy podle zákona zpravidla 6 let.
Platby, účetnictví, daně a refundace	Fakturační údaje, cena, záloha, transakce, účetní a daňové doklady.	Plnění smlouvy a zákonná povinnost podle čl. 6 odst. 1 písm. b) a c) GDPR.	Podle účetních a daňových předpisů zpravidla 5 až 10 let; déle při neuzavřeném řízení či závazku.
Dobrovolné zvláštní požadavky	Údaje o dietě, alergii, zdravotním omezení nebo potřebě přístupnosti, pokud je host sdělí.	Výslovný souhlas podle čl. 6 odst. 1 písm. a) a čl. 9 odst. 2 písm. a) GDPR; výjimečně ochrana životně důležitých zájmů.	Jen po dobu nezbytnou k zajištění služby; déle pouze na základě platného souhlasu nebo právní povinnosti.
Zákaznická komunikace a obchodní sdělení	Kontaktní údaje, historie služeb, preference, souhlasy a odhlášení.	Souhlas; u vlastních obdobných služeb stávajícím zákazníkům oprávněný zájem a § 7 zákona č. 480/2004 Sb.	Do odvolání souhlasu nebo námitky; důkaz o volbě zpravidla ještě 3 roky.
Provoz a zabezpečení Webů, prevence zneužití	IP adresa, technické logy, identifikátory zařízení, bezpečnostní události a nezbytné cookies.	Oprávněný zájem na bezpečném provozu podle čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR; u netechnických cookies souhlas.	Technické logy zpravidla nejvýše 6 měsíců; cookies podle jejich deklarované doby.
Ochrana osob, majetku a práv; řešení reklamací a škod	Komunikace, provozní záznamy, svědecké údaje a případně kamerový záznam.	Oprávněný zájem podle čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR; právní povinnost, je-li dána.	Po dobu nezbytnou; kamerové záznamy po krátkou dobu uvedenou na místě, při incidentu do jeho uzavření.
Vyřizování žádostí subjektů údajů a součinnost s orgány	Identifikace žadatele, obsah žádosti, komunikace a doklady o vyřízení.	Právní povinnost podle čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR; ochrana práv podle písm. f).	Po dobu vyřízení a zpravidla 3 roky poté; déle, vyžaduje-li to řízení nebo zákon.

5. Je poskytnutí údajů povinné?

Údaje potřebné k uzavření a plnění smlouvy nebo vyžadované právními předpisy je nutné poskytnout. Bez nich nemusíme být schopni rezervaci přijmout, hosta ubytovat, provést platbu nebo splnit zákonnou evidenční povinnost. Údaje zpracovávané na základě souhlasu jsou dobrovolné; neudělení nebo odvolání souhlasu nemá nepříznivý vliv na základní ubytovací službu, může však znemožnit poskytnutí příslušné volitelné služby nebo personalizace.

6. Příjemci a poskytovatelé služeb

K osobním údajům mohou v nezbytném rozsahu získat přístup zejména pověření zaměstnanci Správce a dodavatelé rezervačního a hotelového systému, hostingu, redakčního systému, e-mailu, cloudových a IT služeb, účetnictví, plateb, marketingu, údržby, zabezpečení, stravování nebo dalších objednaných služeb. Online rezervace může technicky zajišťovat D-EDGE SAS (D-EDGE Hospitality Solutions) a jí využívaní poskytovatelé. Úplné údaje platební karty zpravidla zpracovává přímo poskytovatel platebních služeb, nikoli Správce.

Údaje mohou být dále poskytnuty cestovní kanceláři, rezervačnímu portálu, organizátorovi skupiny nebo zaměstnavateli v rozsahu odpovídajícím jejich roli, dále bance, pojišťovně, auditorovi, daňovému poradci, advokátovi nebo jinému odbornému poradci. Zákonem vyžadované údaje předáváme zejména Policii České republiky, správci místního poplatku, správci daně, soudům a jiným oprávněným orgánům. Někteří partneři působí jako zpracovatelé Správce, jiní jako samostatní nebo společní správci a poskytují vlastní informace o zpracování.

7. Předávání údajů mimo Evropský hospodářský prostor

Správce upřednostňuje zpracování v Evropském hospodářském prostoru. Někteří poskytovatelé cloudových, analytických, marketingových nebo komunikačních služeb však mohou údaje zpracovávat i ve třetích zemích. V takovém případě se předání uskuteční pouze při splnění kapitoly V GDPR, zejména na základě rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně, standardních smluvních doložek nebo jiné přípustné záruky, a podle potřeby s doplňujícími technickými či organizačními opatřeními. Informaci o konkrétní záruce lze vyžádat na kontaktním e-mailu Správce.

8. Weby, cookies a externí služby

Podrobnosti o ukládání cookies, kategoriích, poskytovatelích a správě souhlasu upravují samostatné Zásady používání cookies dostupné na Webech. Pokud návštěvník přejde na samostatnou stránku třetí strany, například rezervační nebo platební systém, může tato třetí strana zpracovávat údaje podle vlastních zásad. Netechnické cookies a obdobné technologie se na Webech aktivují až po odpovídajícím souhlasu.

9. Údaje dětí a doprovázejících osob

Údaje dětí a dalších doprovázejících osob zpracováváme pouze v rozsahu potřebném pro rezervaci, ubytování, cenu, bezpečnost a splnění zákonných povinností. Rezervaci a související pokyny za nezletilou osobu zpravidla zajišťuje její zákonný zástupce nebo jiná odpovědná dospělá osoba. Údaje dětí nepoužíváme k profilování pro cílenou reklamu.

10. Automatizované rozhodování

Správce neprovádí rozhodování založené výhradně na automatizovaném zpracování, včetně profilování, které by pro vás mělo právní účinky nebo vás obdobně významně ovlivňovalo. Automatizované nástroje mohou pomáhat s dostupností, cenou tarifu, detekcí technických chyb nebo se zobrazením obsahu, konečné smluvní podmínky však vycházejí z nabídky, zvoleného tarifu a potvrzení rezervace.

11. Vaše práva

Za podmínek GDPR máte právo získat potvrzení, zda zpracováváme vaše osobní údaje, a právo na přístup k údajům; dále právo na opravu, výmaz, omezení zpracování, přenositelnost údajů a právo vznést námitku proti zpracování založenému na oprávněném zájmu, včetně přímého marketingu. Je-li zpracování založeno

na souhlasu, můžete jej kdykoliv odvolat, aniž je tím dotčena zákonnost předchozího zpracování. Práva mohou být omezena, pokud jsou splněny zákonné podmínky, například pokud musíme údaje dále uchovávat kvůli právní povinnosti nebo obhajobě nároků.

Žádost lze zaslat na reditel@hotelkamzik.cz nebo písemně na adresu sídla Správce. Správce může přiměřeně ověřit totožnost žadatele a zpravidla odpoví do jednoho měsíce; ve složitých případech lze lhůtu podle GDPR prodloužit. Pokud se domníváte, že zpracování porušuje právní předpisy, máte právo podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, www.uoou.gov.cz.

12. Zabezpečení osobních údajů

Správce přijímá přiměřená technická a organizační opatření s ohledem na povahu a rizika zpracování, zejména řízení přístupů, mlčenlivost pověřených osob, aktualizace systémů, zálohování, zabezpečený přenos, evidenci incidentů a smluvní kontrolu zpracovatelů. Žádný systém však nemůže zaručit absolutní bezpečnost; případné porušení zabezpečení Správce posoudí a oznámí Úřadu nebo dotčeným osobám, vyžaduje-li to GDPR.

13. Aktualizace a kontakty

Tyto zásady můžeme aktualizovat při změně služeb, systémů, dodavatelů nebo právních požadavků. Aktuální znění zveřejníme na Webech; pokud by změna vyžadovala nový souhlas, vyžádáme jej před zahájením dotčeného zpracování. Dotazy lze směřovat na reditel@hotelkamzik.cz nebo info@hotelkamzik.cz.

14. Právní rámec a další informace

- Nařízení (EU) 2016/679 (GDPR)
- Úřad pro ochranu osobních údajů
- Informace Ministerstva vnitra pro ubytovatele
- Zásady ochrany soukromí D-EDGE

Platnost a poslední aktualizace: 27. srpna 2026