

# ПОЛИТИКА ЗА ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ НА ФИЗИЧЕСКИТЕ ЛИЦА В „СИНЕРГОН ХОТЕЛИ“ АД

Дата на актуализация: 18 май 2018

Утвърдил:

/Изп. Директор: Васко Танев/

## ПОЛИТИКА ЗА ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ НА ФИЗИЧЕСКИ ЛИЦА – КРАЙНИ ПОТРЕБИТЕЛИ

С цел предоставяне на услугите (“Услуги”) „Синергон хотели“ АД, с адрес на управление: гр. Пловдив, ул. Златю Бояджиев № 2, , ЕИК: 115010649 в гр. Пловдив, хотелски комплекс „Гранд Хотел Пловдив“, обработва данни на физически лица („Субекти на данни“), в съответствие с настоящата Политика.

При обработването на лични данни „Синергон хотели“ АД спазва всички приложими към дейността му нормативни актове по защита на личните данни, включително, но не само, Регламент (ЕС) 2016/679 („Регламент“).

Съгласно Регламента, лични данни е всяка информация, която се отнася до физическите лица и чрез която те могат да бъдат идентифицирани. Обработване на лични данни (“Обработване”) е всяко действие или съвкупност от действия, които могат да се извършат по отношение на личните данни с автоматични или други средства.

### 1. Групи лица, за които се обработват данни

Във връзка с предоставяните Услуги от хотела „Синергон хотели“ АД обработва информация относно следните Субекти на данни:

- (а) физически лица, ползватели на услуги в „Гранд Хотел Пловдив“;
- (б) физически лица, отправили запитвания (вкл. чрез обаждане), искания, сигнали, жалби или друга кореспонденция;
- (в) физически лица, информация за които се съдържа в запитвания (вкл. чрез обаждане), искания, сигнали, жалби или друга кореспонденция, отправена към „Синергон хотели“ АД;
- (г) физически лица, наети на трудов договор в „Синергон хотели“ АД;
- (д) физически лица, които работят по граждански и търговски договори с „Синергон хотели“ АД.

### 2. Обработвани данни във връзка с предоставяне на Услугите

#### 2.1. Информация, която се предоставя от клиенти:

Клиентите сами решават дали и как да използват Услугите, предоставяни от „Синергон хотели“ АД. Лични данни от клиентите се предоставят, само доколкото е необходимо да се изпълни договор за предоставяне на услуга по искане на клиента, в качеството му на страна по договора и преди изпълнението на договора. В някои случаи (например при регистрация в хотела) въвеждането на лични данни е задължително и се извършва по силата на законова разпоредба, като данните се събират, с цел да се предоставят на държавни институции във връзка с техни официални законово регламентирани функции (МВР, НАП, общински служби). Данните, предоставянето на които е задължително, са такива, без които е невъзможно да бъде предоставена съответната Услуга или част от нея.

При липса на законово или договорно основание за предоставяне на лични данни се изисква

съгласие от клиента, което трябва да бъде изразено свободно, недвусмислено и конкретно след като лицето е получило ясна, точна и изчерпателна информация за целите, за които се дава това съгласие и правата във връзка с обработката и съхранението на данните. Личните данни се обработват само и единствено за целите, за които са били предоставени и се съхраняват в минимално необходимите срокове, след което се изтриват.

В допълнение, целите на обработването на лични данни включват и комуникацията с клиентите, включително по електронна поща, необходима във връзка с предоставяне на Услугите и/или уведомяването за промени в предоставяните Услуги. За целта може да е необходимо обработване на част или на всички предоставени данни.

**(а) Регистрация в хотела.** Ползването на част от Услугите е възможно след регистрация на Ресепция. За да бъде настанен клиент, е необходимо да предостави: име, фамилия, имейл адрес, ЕГН и номер на личната карта. В допълнение се предоставя информация за плащане по банков път и данни за депозирание на сума.

#### **(б) Данни, съхранявани във регистър КЛИЕНТИ.**

В регистър КЛИЕНТИ се съхранява информацията предоставена при регистрацията или подадена по електронен път от клиент или от туроператор.

При извършване на резервация по електронен път чрез сайта на „Гранд Хотел Пловдив“ от страна на клиент към хотела се подава заявка, която представлява документ с правно значение, съгласно Закона за електронния документ и електронните удостоверителни услуги (“ЗЕДЕУУ”). „Синергон хотели“ АД има задължението да поддържа лог на факта на изпращане на заявката (и нейното съдържание) за период от 1 /една/ година. Логът съдържа дата на изявлението, име, идентификационен номер, адрес и имейл адрес на подателя и данни за заявената услуга.

„Синергон хотели“ АД ще поверява обработката на данни само на такива служители, които са обвързани от задължение за поверителност и преди това са запознати с разпоредбите за защита на данни, които се отнасят до работата им. Обработващият и което и да е друго лице, което действа под негово ръководство няма да обработват данни, освен ако нямат указания на Администратора за това.

## **2.2 Информация, която се предоставя от служители или работници, или от лица кандидатстващи за определена длъжност.**

**Данни, събирани и съхранявани във регистър ПЕРСОНАЛ.** В регистър ПЕРСОНАЛ се съхранява информацията предоставена при сключване на трудовия договори и се събират документите посочени в Наредба № 4 за документите необходими при сключване на трудов договор. (ДВ, бр. 99 от 2017 г.):

1. документ за самоличност, който се връща веднага;
2. документ за придобито образование, специалност, квалификация, правоспособност, научно звание или научна степен, когато такива се изискват за длъжността или работата, за която лицето кандидатства;
3. документ за стаж по специалността, когато за длъжността или работата, за която лицето кандидатства, се изисква притежаването на такъв трудов стаж;
4. документ за медицински преглед при първоначално постъпване на работа и след преустановяване на трудовата дейност по трудово правоотношение за срок над 3 месеца;
5. свидетелство за съдимост, когато със закон или нормативен акт се изисква удостоверяването на съдебно минало;
6. разрешение от инспекцията по труда, ако лицето не е навършило 16 години или е на възраст от 16 до 18 години.
7. Когато документът по ал. 1, т. 2 е за придобито висше образование в чужбина, се изисква удостоверяване на признаването му от съответния орган.

8. Може да бъде поискано представянето и на други документи, ако това е предвидено или произтича от закон или друг нормативен акт.

### **Въпросници**

„Синергон хотели“ АД като работодател има възможност да създава въпросници („Въпросник“) към своите обявления за работа. Съдържанието на Въпросниците се определя изцяло от „Синергон хотели“ АД. При кандидатстване по обява с Въпросник, попълнените Въпросници от одобрените кандидати се съхраняват за период до 1 /една/ година от датата на публикуване на обявата, по която лицата са кандидатствали (в случай че не бъдат избрити преди изтичане на този срок).

С цел опазване на здравето и живота на лицата- служителите, гостите и клиентите, както и имуществото, а също така и спазването на вътрешния ред и трудовата дисциплина, на територията на хотела се осъществява постоянно видеонаблюдение. Данните от видеонаблюдението се съхраняват за срок от един месец при строги мерки за сигурност.

### **Кореспонденция, жалби и сигнали**

С цел разрешаване на подадени жалби, сигнали, спорове, запитвания, искания или други въпроси, отправени „Синергон хотели“ АД, тази информация се съхранява и обработва, както и резултата от това обработване. След изтичане на сроковете за евентуални претенции по защита на права, кореспонденцията, сигналите и жалбите се унищожават.

### **Специални категории (чувствителни) данни**

Информация, представляваща специални данни по смисъла на чл. 9 и чл. 10 от Регламента като:

- данни, разкриващи расов или етнически произход, политически възгледи, религиозни или философски убеждения, членство в синдикални организации, генетични данни, биометрични данни, данни за здравословното състояние, за сексуалната ориентация, или данни, свързани с присъди и нарушения.
- документи за самоличност, както и ЕГН, номер на паспорт/лична карта и др. подобни **не се събира и не се съхранява** в „Синергон хотели“ АД. Това е възможно по изключение, единствено при законово задължение или съществен легитимен интерес, който не противостои на правото на защита на субекта на данните, при спазване принципа на необходимост, добросъвестност и гарантиране на защитата на информацията.

### **2.3. Данни, свързани с процеса на ползване на Услугите и достъпа до данни**

Ако за целите на предоставяне на услугите, предлагани в „Гранд Хотел Пловдив“ е необходимо предоставянето на информация от клиента, включително и такава, представляваща специални данни по смисъла на чл. 9 и чл. 10 от Регламента като например генетични данни, биометрични данни, данни за здравословното състояние, за сексуалната ориентация, то тази информация не се съхранява в „Синергон хотели“ АД.

### **Логове, свързани със сигурност, техническа поддръжка, развитие и др.**

В регистрите за данни на електронен носител в „Синергон хотели“ АД и в Сайта (<http://grandhotelplovdiv.bg>) се използват логове със следните цели:

- За подsigуряване на надеждното функциониране на Услугите и установяване на технически проблеми;
  - За подsigуряване сигурността на Услугите и откриване на злонамерени действия;
  - За развитие и подобряване на Услугите;
  - За измерване на посещаемостта и ползваемостта;
-

- Логове в случаите, в които това се изисква от закона (като логове на електронни волеизявления).

### **Одитиране на следи при достъп**

В „Синергон хотели“ АД е въведена система за проследяване на достъпа на лицата обработващи лични данни до регистрите с цел проследяване и запис на всяка редакция. Полагат се постоянни усилия за прилагане на по-усъвършенствани системи за контрол на достъпа и за сигурност с цел предотвратяване на всякакви възможни злоупотреби с данни.

### **3. Цели за обработване на лични данни**

„Синергон хотели“ АД събира, използва и обработва информацията, описана по-горе, за целите, предвидени в настоящата Политика и в Условието за ползване на Услугите, които могат да бъдат:

Цели, предвидени в закона и вменени като задължение на „Синергон хотели“ АД:

- Цели, необходими за сключването и изпълнението на договора за предоставяне на Услуги между клиенти и „Синергон хотели“ АД;
- Цели, необходими за защита и прилагане на легитимните интереси на „Синергон хотели“ АД и трети лица;
- Цели, за които клиентите са дали своето изрично съгласие.

#### **Сключване и изпълнение на договор**

Това са целите, необходими за стъпките по сключването и изпълнението на договор между клиент/и и „Синергон хотели“ АД.

#### **Легитимен интерес**

Това са цели, свързани със законни интереси на „Синергон хотели“ АД и/или трети лица като и други потребители и др. Тези цели включват:

- Осигуряване на сигурността на здравето, живота, имуществото на клиентите, гостите и хотела, разрешаване на възникнали спорове, установяване и предотвратяване на злонамерени действия.
- Откриване и разрешаване на технически или проблеми с функционалността, развитие и подобряване на Услугите.
- Осъществяване на комуникация с клиентите, включително по електронен път по важни въпроси, свързани с Услугите.
- Приемане и обработване на получени сигнали, жалби, искания и друга кореспонденция;
- Осъществяване и закрила на правата и законните интереси на „Синергон хотели“ АД, включително и по съдебен ред, и оказване на съдействие при осъществяване и закрила на правата и законните интереси на засегнати трети страни.

За тези цели е възможно да е необходимо обработване на част или на всички посочени по-горе категории.

#### **Законови задължения**

Целите, свързани със спазване на законови задължения на „Синергон хотели“ АД, включват изпълнение на предвидени в закона задължения за запазване или предоставяне на информация при постъпване на съответно разпореждане от компетентни държавни или съдебни органи, при осигуряване на възможност за осъществяване на контролните правомощия на компетентните

държавни органи, при изпълнение на законовите задължения на „Синергон хотели“ АД да уведомява лицата за различни обстоятелства, свързани с правата на клиентите, с предоставяните Услуги или със защитата на данните и др. под. За тези цели е възможно да е необходимо обработване на част или на всички посочени по-горе категории.

### **Изрично съгласие**

Лични данни могат да бъдат обработвани на базата на изрично съгласие на лицето, като обработването в този случай е конкретно и в степента и обхвата, предвидени в съответното съгласие.

## **4. СРОК НА СЪХРАНЕНИЕ**

При съхранението на данни, „Синергон хотели“ АД прилага генералния принцип за съхранение на данни в минимален обем и за срок не по-дълъг от необходимото за предоставяне на Услугите, подсигуриране на тяхната сигурност и надеждност и изискванията на закона.

Типове данни	Период на съхранение	Пояснения
Регистрационни данни (като име, фамилия, имейл адрес) и информация за извършването на регистрацията - дата, час)	За целия период на изпълнение на договор и до 5 след това	<i>Данните идентифицират субекта като страна по Договора за предоставяне на Услугите. С цел разрешаване на възможни спорове, възникнали или станали известни след предоставяне на услугите, тези данни се съхраняват за период до 5 /години/ освен, ако по силата на закон не се изисква по-дълъг срок..</i>
Данни от трудовите досиета	50 години	<i>Данните се съхраняват на законово основание с цел защита на социалните и пенсионни права на работещите преди или понастоящем</i>
Счетоводни данни	10 години	<i>Данните се съхраняват за данъчни и осигурителни цели</i>
Кореспонденция, жалби и сигнали, искания, входящи телефонни обаждания	Кореспонденция, жалби и сигнали се съхраняват за срок до 5 /пет/ години.	<i>С цел разрешаване на подадени жалби, сигнали, спорове, запитвания, искания или други въпроси, отправени в комуникация към нас, постъпила чрез електронни форми в Сайта, чрез обаждания към телефонната централа на „Синергон хотели“ АД, чрез изпращане по регулярна или електронна поща, ние съхраняваме и обработваме тази информация, както и резултата от това обработване. Предвид давностните срокове съгласно българското законодателство с цел разрешаване на възникнали спорове, тази информация се съхранява за период до 5 /пет/ години.</i>

В случай на възникнал правен спор или производство, налагащо запазване на данни и/или искане от компетентен държавен орган, е възможно запазване на данни за по-дълъг от посочените срокове до окончателно приключване на възникналия спор или производство пред

всички инстанции. Посочените срокове могат да бъдат променени, в случай че бъде установено различно изискване за запазване на информацията съгласно действащото законодателство.

## **5. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ**

„Синергон хотели“АД не предоставя лични данни на трети лица, по никакъв друг начин освен в описаните в тази Политика, Условиата и предвидените в закона случаи.

Съхранените на електронен или хартиен носител документи са достъпни само за оторизирани служители имащи достъп при условията на поверителност и ясна отговорност за това.

Настоящата Политика се отнася за съхранението и обработването на лични данни от страна на „Синергон хотели“АД. Когато бъдат предоставени лични данни на „Синергон хотели“АД, по отношение на тях се прилага настоящата Политика за защита на лични данни.

„Синергон хотели“АД не е посредник и не предоставя данни по никакъв начин на трети лица освен в посочените по-горе случаи, само по силата на законово разпореждане на държавни и общински инстанции като в този случай „Синергон хотели“АД няма контрол върху начина, по който тези инстанции обработват предоставените данни.

### **5.1. Доставчици и подизпълнители**

„Синергон хотели“АД използва подизпълнители и доставчици. При работата си с подизпълнители и доставчици, „Синергон хотели“АД изисква да бъдат спазвани нашите инструкции, в съответствие с настоящите Политика и Условия.

### **5.2. Трети лица**

Лични данни могат да бъдат предоставени на трети лица само в следните случаи: когато това е предвидено в закон; ако това бъде поискано по надлежен начин от компетентен държавен или съдебен орган; при получено изрично съгласие за това от субекта на данни; когато това се налага за защитата на права и законни интереси на „Синергон хотели“ АД и/или други потребители на Услугите.

### **5.3. Промяна на собственост**

В случай на сливане, придобиване или продажба на активи, засягащи обработването на лични данни, засегнатите притежатели на лични данни ще бъдат уведомени предварително.

## **6. Права по отношение на личните данни**

Регламентът предвижда следните права:

### **6.1. Право на информираност.**

Настоящата Политика има за цел да информира всички заинтересовани лица подробно за обработването на лични данни във връзка с дейността на „Синергон хотели“АД.

**6.2. Право на достъп.** *Лицата имат право да получат потвърждение дали се обработват техни лични данни, достъп до тях и информация относно обработването им и правата във връзка с това.*

Такава информация може да бъде предоставена чрез отправено искане до „Синергон хотели“АД.

**6.3. Право на коригиране.** *Клиентите имат право да коригират своите лични данни, в случай че те са непълни или неточни.* Това се отнася само за съхранените в регистрите данни.

---

**6.4. Право на изтриване.** *Всеки клиент има право да поиска изтриване на данни, освен в случаите, в които за тяхното обработване е налице съществено основание и/или законово задължение.*

Във връзка с нашите задължения, отговорности и изисквания на закона за период до 5 /пет/ години се съхраняват:

- С цел разрешаване на възможни спорове, възникнали или станали известни след прекратяване на споразумението за ползване на Услуги, за период от 5 /пет/ години се съхранява информация за неговото сключване. Виж раздел “Срок на съхранение”.
- Поради това, че изпращането на резервационна форма на сайта на хотела представлява изпращане на електронно изявление от Ваша страна към хотела, съгласно ЗЕДЕУУ имаме задължението да поддържаме лог на факта на изпращане на изявлението за период от 1 /една/ година. Логът съдържа дата на изявлението, име и имейл адрес на подателя.

Данните се заличават след изтичане на посочения срок. Междувременно същите могат да бъдат предоставени само и единствено по надлежния ред на компетентните държавни органи при упражняване на техните контролни правомощия или на компетентен съд в случай на възникнало съдебно производство, по което те имат отношение. В случай на възникнал правен спор или производство, налагащо запазване на данни и/или искане от компетентен държавен орган, е възможно запазване на данни за по-дълъг от посочените срокове до окончателно приключване на възникналия спор или производство пред всички инстанции.

**6.5. Право на ограничаване във връзка с обработването на данни.** *Регламентът предвижда възможност да ограничите обработването на лични данни, ако са налице основания за това, предвидени в него.*

**6.6. Право за уведомяване на трети лица.** *В случай че е приложимо, субектът на данни има право да поиска от „Синергон хотели“ АД като Администратор на лични данни да уведоми третите лица, когато на тях са предоставени лични данни, по отношение на коригиране, изтриване или ограничаване на обработването на лични данни.*

**6.7. Право на преносимост на данните.** *Лицата имат право да получат личните данни, които са предоставили и които се отнасят за тях, в структуриран, популярен формат, както и да използват тези данни за друг администратор по тяхна преценка.*

**Важно:** Отговорността за съхранението и обработването на данни изпратени от „Синергон хотели“ АД към друг администратор, както и за всички последствия от предоставянето им е изцяло на лицето, поискало преноса на неговите данни.

**6.8. Право да не бъде обект на решение, основаващо се единствено на автоматизирано обработване,** *включващо профилиране, което поражда правни последствия за лицето или по подобен начин го засяга в значителна степен, освен ако не са налице предвидените в приложимото законодателство по защита на личните данни основания за това и са предвидени подходящи гаранции за защита на неговите права, свободи и легитимни интереси.*

В дейността на „Синергон хотели“ АД не се използват технологии, попадащи в тази категория.

**6.9. Право на оттегляне на съгласие.** *Всяко лице има право, по всяко време, да оттегли съгласието си за обработването на лични данни, което е на базата на дадено от него*

---

съгласие. Такова оттегляне не засяга законосъобразността на обработването въз основа на даденото съгласие до момента на оттеглянето му.

При услуги като абонамента за обяви по имейл, абонирането за които става на базата на изразено желание (съгласие), е предвидена възможност за прекратяване на абонамента по всяко време (оттегляне на съгласието).

**6.10. Право на възражение.** Всеки клиент има право да възрази по отношение на данни, обработвани на базата на легитимен интерес.

В случай на постъпване на такова възражение „Синергон хотели“ АД ще разгледа искането и ако е основателно, ще го изпълни. Ако бъде преценено, че съществуват убедителни законови основания за обработването или че то е необходимо за установяването, упражняването или защитата на правни претенции, лицето, направило възражението ще бъде информирано за това.

**6.11. Право на жалба до надзорен орган.** Всяко лице има право да подаде жалба до надзорен орган, ако счита, че обработването на лични данни, отнасящи се до него, нарушава приложимото законодателство по защита на личните данни. Надзорният орган в Република България е Комисията за защита на личните данни, с адрес: гр. София 1592, бул. „Проф. Цветан Лазаров” № 2.

## **7. ТОЧНОСТ НА ИНФОРМАЦИЯТА**

„Синергон хотели“ АД не носи отговорност за верността на предоставяните от лицето данни. „Синергон хотели“ АД извършва проверка на самоличността на база представен документ за самоличност, когато това е предвидено и дотолкова гарантира действителната самоличност на физическите лица, предоставили данните. Във всички случаи на съмнения, на установена измама и/или злоупотреба, бихме желали да ни уведомите незабавно. Всеки клиент, служител или гост на хотела се задължава при предоставяне на каквато и да е информация да не нарушава правата на други лица във връзка със защитата на техните лични данни или други техни права.

## **8. ДЛЪЖНОСТНО ЛИЦЕ ПО ЗАЩИТА НА ДАНИТЕ**

„Синергон хотели“ АД има назначено Длъжностно лице по защита на данните и към него може да бъдат отправяни въпроси и искания, свързани с упражняване на правата по защита на личните данни:

Адрес за кореспонденция: ул. „Златю Бояджиев“ № 2, гр. Пловдив  
Имейл: [izbr@synergonthotels.bg](mailto:izbr@synergonthotels.bg)

---

---