

★★★★

# VILA SILVIA

## SOVATA

### **Declarație de Confidențialitate**

Data intrării în vigoare: mai 2018

Această Declarație de Confidențialitate se aplică la [www.vilasilvia.ro](http://www.vilasilvia.ro), site web deținut și operat de Vila Silvia. Această Declarație de Confidențialitate descrie cum colectăm și utilizăm informațiile, care ar putea include datele personale pe care le furnizați pe website-ul nostru: [www.vilasilvia.ro](http://www.vilasilvia.ro). Acesta descrie, de asemenea, alegerile care vă stau la dispoziție cu privire la cum utilizăm datele dumneavoastră personale și cum puteți accesa și actualiza aceste date.

### **Colectare de date**

Printre tipurile de informații personale pe care le colectăm se numără:

- Prenumele, numele, adresa de e-mail, numărul de telefon și adresa dumneavoastră;
- Datele cardului de credit (tipul cardului, numărul cardului de credit, numele titularului, data expirării și codul de securitate);
- Informații despre sejurul clientului, inclusiv data sosirii și a plecării, cereri speciale, observații despre preferințele serviciilor dumneavoastră (inclusiv preferința pentru tipul de cameră, facilități sau orice alte servicii utilizate);
- Informațiile pe care le furnizați cu privire la preferințele dumneavoastră de marketing sau în cursul participării la sondaje, concursuri sau oferte promoționale;

Puteți alege oricând ce date personale (dacă există) doriți să ni le furnizați. Cu toate acestea, dacă alegeți să nu furnizați anumite detalii, pot fi afectate unele dintre tranzacțiile dumneavoastră prin noi.

### **Datele pe care le colectăm automat**

Atunci când website-ul nostru este utilizat, colectăm totodată informații în mod automat, dintre care unele pot fi date personale. Acestea includ date precum setări de limbă, adresa IP, locația, setările dispozitivului, sistemul de operare al dispozitivului, informațiile de autentificare, ora utilizării, adresa URL solicitată, raportul de stare, agentul utilizator (informații despre versiunea browserului), sistemul de operare, rezultat (vizitator sau cumpărător), istoricul navigării, ID-ul de rezervare al utilizatorului și tipul de date vizualizate. De asemenea, este posibil să colectăm date automat prin cookie-uri.

### **În scop de procesare**

Putem utiliza datele dumneavoastră personale în următoarele scopuri:

- A. Rezervări: Utilizăm datele dumneavoastră personale pentru a finaliza și administra rezervarea dumneavoastră online.



★★★★

# VILA SILVIA

## SOVATA

- B. Serviciul clienți: Utilizăm datele dumneavoastră personale pentru a vă oferi serviciul clienți necesar.
- C. Comentariile clienților: Putem utiliza datele dumneavoastră de contact pentru a vă invita prin e-mail să scrieți un comentariu pentru oaspeți după sejur. Acesta îi poate ajuta pe alți călători să aleagă cazarea care le convine cel mai bine. Dacă trimiteți un comentariu, acesta poate fi postat pe website-ul nostru.
- D. Activități de marketing: De asemenea, utilizăm datele dumneavoastră pentru activități de marketing, conform legii. În cazul în care utilizăm datele dumneavoastră personale în scopuri de marketing direct, precum newsletteruri comerciale și comunicări de marketing privind produse și servicii noi sau alte oferte despre care credem că ar putea fi de interes pentru dumneavoastră, vom include un link de dezabonare pe care îl puteți utiliza dacă nu doriți să vă mai trimitem mesaje.
- E. Alte comunicări: S-ar putea să existe și alte date când vom lua legătura prin e-mail, poștă, telefon sau SMS, în funcție de datele de contact pe care le partajați cu noi. Ar putea exista o serie de motive pentru aceste comunicări:
  - a. Este posibil să trebuiască să răspundem la și să rezolvăm cererile pe care le-ați făcut.
  - b. Dacă nu ați finalizat o rezervare online, este posibil să vă trimitem un e-mail cu un memento pentru a vă continua rezervarea. Credem că acest serviciu suplimentar vă este util pentru că vă permite să continuați o rezervare fără a mai fi nevoie să căutați din nou cazarea sau să completați toate detaliile rezervării de la început.
  - c. Când utilizați serviciile noastre, vă putem trimite un chestionar sau vă putem invita să scrieți un comentariu despre experiența dumneavoastră pe website-ul nostru. Credem că acest serviciu suplimentar este util pentru dumneavoastră și pentru noi, deoarece ne vom putea îmbunătăți website-ul pe baza feedbackului primit.
- F. Analiză, îmbunătățire și cercetare: Utilizăm datele personale pentru a efectua cercetări și analize. Este posibil să implicăm o terță parte să facă acest lucru în numele nostru. Putem partaja sau dezvălui rezultatele unor astfel de cercetări, inclusiv unor terțe părți, în formă anonimă, agregată. Utilizăm datele dumneavoastră personale în scopuri analitice, pentru a ne îmbunătăți serviciile, pentru a îmbunătăți experiența utilizatorilor și pentru a îmbunătăți funcționalitatea și calitatea serviciilor noastre online de călătorie.
- G. Securitatea, detectarea și prevenirea fraudei: Utilizăm informații, care pot include date cu caracter personal, pentru a preveni fraudă și alte activități ilegale sau care încalcă drepturile de autor. De asemenea, folosim aceste informații pentru a investiga și detecta fraudă. Putem utiliza datele personale pentru evaluarea riscurilor și pentru scopuri de securitate, inclusiv autentificarea utilizatorilor. În aceste scopuri, datele cu caracter personal pot fi comunicate unor terțe părți, cum ar fi autoritățile de aplicare a legii, conform legii aplicabile și consilierilor externi.
- H. Motive juridice: În anumite cazuri, trebuie să utilizăm informațiile furnizate, care pot include date cu caracter personal, pentru a rezolva disputele juridice sau reclamațiile, pentru investigațiile și respectarea reglementărilor sau pentru a pune în aplicare un acord sau pentru a conforma solicitările legale din partea organelor de drept în măsura în care acest lucru este prevăzut de lege.



★★★★

# VILA SILVIA

## SOVATA

- Dacă vom utiliza mijloace automate pentru a prelucra date cu caracter personal care produc efecte juridice sau vă afectează în mod semnificativ, vom implementa măsuri adecvate pentru a vă proteja drepturile și libertățile, inclusiv dreptul de a obține o intervenție umană.

### Baze juridice

- Având în vedere scopurile A și B, ne bazăm pe îndeplinirea unui contract: Utilizarea datelor dumneavoastră poate fi necesară pentru a efectua contractul pe care îl aveți cu noi. De exemplu, dacă utilizați serviciile noastre pentru a face o rezervare online, vom utiliza datele dumneavoastră pentru a ne îndeplini obligația de a finaliza și administra această rezervare în baza contractului pe care îl avem cu dumneavoastră.
- Având în vedere scopurile C-H, ne bazăm pe interesele sale legitime: utilizăm datele dumneavoastră pentru interesele noastre legitime, cum ar fi furnizarea conținutului cel mai potrivit pentru website, e-mailuri și newsletteruri, îmbunătățirea și promovarea produselor și serviciilor noastre și conținut de pe website-ul nostru, precum și pentru detectarea administrativă, fraudă și în scopuri legale. Atunci când utilizați datele personale pentru a servi intereselor noastre legitime, vom echilibra întotdeauna drepturile și interesele dumneavoastră în protejarea informațiilor dumneavoastră împotriva drepturilor și intereselor noastre.
- În ceea ce privește scopul H, ne bazăm, de asemenea, dacă este cazul, la obligația noastră de a respecta legislația aplicabilă.
- Dacă este necesar, în conformitate cu legislația aplicabilă, vom obține consimțământul dumneavoastră înainte de a vă prelucra datele personale în scopuri de marketing direct.

Dacă este necesar, în conformitate cu legislația în vigoare, vă vom cere consimțământul. Vă puteți retrage oricând acordul, contactând-ne la oricare dintre adresele de la sfârșitul acestei Declarații de confidențialitate.

Dacă doriți să obiectați la procesarea stabilită în scopurile C-F și niciun mecanism de renunțare nu vă este disponibil în mod direct (de exemplu, în setările contului), în măsura în care acest lucru este posibil, vă rugăm să contactați [contact@vilasilvia.ro](mailto:contact@vilasilvia.ro).

### Partajarea de date

- **Booking.com:** Am colaborat cu Booking.com B.V., situat la adresa Herengracht 597, 1017 CE Amsterdam, Țările de Jos ([www.booking.com](http://www.booking.com)) (denumit în continuare Booking.com) pentru a vă oferi serviciile noastre de rezervare online. Informațiile partajate cu compania Booking.com și afiliații acesteia pot include date personale precum numele dumneavoastră., datele dumneavoastră de contact, detaliile dumneavoastră de plată, numele oaspeților care călătoresc cu dumneavoastră și orice preferințe pe care le-ați specificat la efectuarea unei rezervări.

Pentru a afla mai multe despre familia corporativă Booking.com, vizitați [Despre Booking.com](#).

Booking.com vă va trimite un e-mail de confirmare, un e-mail înainte de sosire și vă va oferi informații despre zonă și cazare. Booking.com vă oferă, de asemenea, un serviciu clienți internațional non-stop din birourile sale locale în mai mult de 20 de limbi. Partajarea detaliilor dumneavoastră cu personalul de la serviciul clienți al





# ★★★★ VILA SILVIA SOVATA

Booking.com le permite să răspundă atunci când aveți nevoie de asistență. Booking.com poate utiliza datele dumneavoastră în scopuri tehnice, de analiză și de marketing, după cum este descris mai departe în [Politica de confidentialitate a Booking.com](#). Aceasta include faptul că datele dumneavoastră ar putea fi, de asemenea, partajate cu alți membri ai grupului de companii Holdings Inc. pentru a vă propune oferte de călătorie care v-ar putea interesa și pentru a vă oferi servicii personalizate. Dacă este necesar conform legii aplicabile, Booking.com va cere mai întâi consimțământul dumneavoastră. Dacă datele dumneavoastră sunt transferate către o țară din afara Spațiului Economic European, Booking.com va face aranjamente contractuale pentru a se asigura că datele dumneavoastră personale sunt în continuare protejate în conformitate cu standardele europene. Dacă aveți întrebări cu privire la prelucrarea datelor dumneavoastră personale prin intermediul Booking.com, vă rugăm să contactați [dataprotectionoffice@booking.com](mailto:dataprotectionoffice@booking.com).

- **BookingSuite:** Datele dumneavoastră personale pot fi partajate cu serviciul BookingSuite B.V., situat la adresa Herengracht 597, 1017 CE Amsterdam, Țările de Jos, compania care operează acest website și website-ul [suite.booking.com](http://suite.booking.com). BookingSuite vă va furniza informațiile care pot include date personale pe Booking.com în scopurile descrise mai sus.
- **Furnizori de servicii terțe:** Utilizăm furnizorii de servicii pentru a prelucra datele dumneavoastră personale strict în numele nostru. Această prelucrare ar fi pentru scopurile incluse în această Declarație de confidențialitate, cum ar fi facilitarea plăților de rezervare, trimiterea materialelor de marketing sau pentru serviciile de asistență analitică. Acești furnizori de servicii sunt obligați să respecte clauzele de confidențialitate și nu au voie să utilizeze datele dumneavoastră personale în scopuri proprii sau în alte scopuri.
- **Autorități competente:** Dezvăluim informații personale autorităților responsabile cu aplicarea legii și altor autorități guvernamentale, în măsura în care acest lucru este impus de lege sau este strict necesar pentru prevenirea, descoperirea sau urmărirea penală a actelor criminale și a fraudei.

## Transferuri de date internaționale

Transmiterea datelor cu caracter personal descrisă în prezenta Declarație de confidențialitate poate include transferuri de date cu caracter personal în străinătate, către țări ale căror legi privind protecția datelor nu sunt la fel de cuprinzătoare ca acelea ale țărilor din Uniunea Europeană. Atunci când acest lucru este impus de legislația europeană, transferăm datele personale numai destinatarilor care oferă un nivel adecvat de protecție a datelor. În aceste situații, facem aranjamente contractuale pentru a ne asigura că datele dumneavoastră personale sunt în continuare protejate în conformitate cu standardele europene. Ne puteți cere să vedeți o copie a acestor clauze folosind detaliile de contact de mai jos.

## Securitate

Booking.com respectă proceduri rezonabile pentru a împiedica accesul neautorizat la informațiile cu caracter personal și utilizarea necorespunzătoare a acestora. Utilizăm sisteme și proceduri adecvate pentru a proteja informațiile, inclusiv datele cu caracter personal. De asemenea, folosim proceduri de securitate și restricții tehnice și fizice pentru accesarea și utilizarea datelor personale pe serverele noastre. Numai personalului autorizat i se permite accesul la date cu caracter personal în cursul activității acestuia.



# ★★★★ VILA SILVIA SOVATA

## Retenția datelor

Vom păstra informațiile dumneavoastră, care pot include date personale atât timp cât considerăm că este necesar să vă furnizăm servicii, să respectăm legile aplicabile, să soluționăm litigiile cu orice parte și altfel, dacă este necesar, pentru a ne permite să ne desfășurăm afacerea, inclusiv pentru a detecta și a preveni fraudă sau alte activități ilegale. Toate datele personale pe care le păstrăm vor fi supuse acestei Declarații de confidențialitate. Dacă aveți o întrebare despre o anumită perioadă de păstrare pentru anumite tipuri de date personale pe care le procesăm despre dumneavoastră, vă rugăm să ne contactați prin intermediul detaliilor de contact incluse mai jos.

## Opțiunile și drepturile dumneavoastră

Dorim să vă controlați modul în care datele dumneavoastră personale sunt utilizate de noi. Puteți face acest lucru în următoarele moduri:

- Ne puteți solicita o copie a datelor personale pe care le deținem despre dumneavoastră;
- ne puteți informa despre orice modificare a datelor dumneavoastră personale sau ne puteți cere să corectăm datele personale pe care le deținem despre dumneavoastră;
- în anumite situații, ne puteți cere să ștergem, să blocăm sau să restricționăm prelucrarea datelor personale pe care le deținem despre dumneavoastră sau să vă opuneți anumitor moduri în care vă folosim datele personale; și
- în anumite situații, puteți, de asemenea, să ne solicitați să trimiteți datele personale pe care ni le-ați dat unei terțe părți.

În cazul în care vă folosim datele dumneavoastră personale pe baza consimțământului dumneavoastră, aveți dreptul să retrageți acest consimțământ în orice moment sub rezerva legii aplicabile. Mai mult, în cazul în care procesăm datele dumneavoastră personale bazate pe interes legitim sau interes public, aveți dreptul să vă opuneți în orice moment utilizării datelor dumneavoastră personale în conformitate cu legislația aplicabilă.

Ne bazăm pe dumneavoastră pentru a vă asigura că datele dumneavoastră personale sunt complete, exacte și actuale. Vă rugăm să ne informați cu promptitudine cu privire la orice schimbări sau inexactități la datele dumneavoastră personale, contactând [contact@vilasilvia.ro](mailto:contact@vilasilvia.ro). Vom rezolva solicitarea dumneavoastră în conformitate cu legea aplicabilă.

Întrebări sau reclamații

Dacă aveți întrebări sau preocupări legate de prelucrarea datelor dumneavoastră personale sau dacă vreți să vă exercitați oricare dintre drepturile pe care le aveți în conformitate cu acest anunț, sunteți binevenit(ă) să ne contactați prin [contact@vilasilvia.ro](mailto:contact@vilasilvia.ro). De asemenea, puteți contacta autoritatea locală pentru protecția datelor dacă aveți întrebări și reclamații.



★★★★

# VILA SILVIA

## SOVATA

### Modificări ale notificării

După cum afacerea noastră se schimbă constant, această declarație de confidențialitate se poate schimba din când în când. Dacă doriți să vedeți din când în când modificările aduse acestei declarații de confidențialitate, vă invităm să accesați această declarație de confidențialitate pentru a vedea modificările. Dacă vom efectua modificări semnificative care vor avea un impact asupra dumneavoastră (de exemplu, atunci când vom începe prelucrarea datelor dumneavoastră personale în alte scopuri decât cele specificate mai sus), vă vom contacta înainte de a începe această procesare.

