

**ПОЛИТИКА
ЗАЩИТЫ И ОБРАБОТКИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ В
Hospitality MedService**

Об этой политике

Настоящая политика конфиденциальности объясняет, как **Hospitality MedService (далее – HMS)** использует и защищает личную информацию, относящуюся к нашим клиентам, пользователям веб-сайта и другим лицам, взаимодействующим с нами. Мы стремимся защищать ваши личные данные, и важно, чтобы вы прочитали эту политику конфиденциальности вместе с любыми другими уведомлениями о конфиденциальности, которые мы можем предоставлять при сборе или обработке личных данных, чтобы полностью понять, как и почему мы используем ваши данные. Настоящее уведомление дополняет другие уведомления о конфиденциальности и не отменяет их.

HMS (упоминаемая в этом уведомлении как «мы», «нас» или «наш») ценит вашу конфиденциальность и стремится обеспечить безопасный и заслуживающий доверия опыт во всех взаимодействиях, будь то покупка, управление учетной записью или использование нашего веб-сайта.

Наши обязательства

Мы уважаем ваше право на конфиденциальность и стремимся обеспечить вам позитивный опыт взаимодействия с нами, будь то посещение нашего веб-сайта, бронирование или взаимодействие с нашим брендом. Мы знаем, что ваши личные данные важны для вас, и хотим, чтобы вы были уверены в нашей практике защиты данных, которая отражает наше стремление обращаться с вашей информацией ответственно.

Как мы собираем ваши личные данные

Мы собираем личные данные различными способами, включая, но не ограничиваясь:

- ****Прямое взаимодействие:**** Вы можете делиться личной информацией с нами, когда заполняете формы, связываетесь с нами по почте, телефону или электронной почте, или оставляете отзывы о нас на других платформах. Сюда входят комментарии или фотографии, опубликованные на наших платформах в социальных сетях, а также контент, где вы отметили нас.
- ****Автоматизированные технологии:**** Когда вы взаимодействуете с нашим веб-сайтом, мы можем автоматически собирать технические данные о вашем оборудовании, действиях при просмотре и моделях поведения. Эти данные собираются с помощью файлов cookie, журналов сервера и других подобных технологий.
- ****Третьи стороны:**** Мы можем получать личные данные о вас от различных третьих лиц и общедоступных источников.

Категории личных данных

- ****Идентификационные данные:**** Включают имя, фамилию, имя пользователя или аналогичный идентификатор, обращение, дату рождения и пол.
- ****Контактные данные:**** Включают адрес электронной почты и номера телефонов.
- ****Финансовые данные:**** Включают данные банковского счета и платежной карты.

- **Данные о транзакциях:** Включают детали платежей от вас и вам, а также другие детали продуктов и услуг, которые вы приобрели у нас.
- **Технические данные:** Включают IP-адрес, тип и версию браузера, настройки часового пояса и местоположение, типы и версии плагинов браузера, операционную систему и платформу, а также другие технологии на устройствах, которые вы используете для доступа к этому веб-сайту.
- **Профильные данные:** Включают ваше имя пользователя и пароль, совершенные вами покупки или заказы, ваши интересы, предпочтения, отзывы и ответы на опросы.
- **Данные об использовании:** Включают информацию о том, как вы используете наш веб-сайт, продукты и услуги.
- **Данные о маркетинге и коммуникациях:** Включают ваши предпочтения относительно получения маркетинговой информации от нас и ваши коммуникационные предпочтения.
- **Записи звонков:** Включают записи звонков в наши центры бронирования.

Правовые основания для обработки

Мы обрабатываем ваши личные данные на следующих правовых основаниях:

- **Согласие:** Вы дали четкое согласие на обработку ваших личных данных для определенной цели.
- **Договор:** Обработка необходима для выполнения договора с вами или потому, что вы попросили нас предпринять определенные шаги до заключения договора.
- **Законное обязательство:** Обработка необходима для соблюдения законного обязательства, которому мы подчиняемся.
- **Законные интересы:** Обработка необходима для наших законных интересов или интересов третьей стороны при условии, что ваши права и интересы не перевешивают эти интересы.

Реестр операций обработки данных

Мы обрабатываем личные данные для следующих операций с соответствующими правовыми основаниями:

Реестр операций обработки данных

1. **Операция:** Платежи клиентов

- **Цель:** Обработка платежей клиентов при соблюдении правовых обязательств и договорных соглашений.
- **Правовые основания:** Законное обязательство, Договор
- **Источник данных:** Интерактивный чат, Поддержка клиентов

2. **Операция:** Обработка основных данных клиента

- **Цель:** Управление и поддержка точной информации о клиентах для операционных нужд и договорных обязательств.
- **Правовые основания:** Законные интересы, Договор
- **Источник данных:** Внутренние бизнес-операции, Анализ данных

3. **Операция:** Бронирование клиентов

- **Цель:** Обработка и управление бронированиями клиентов на различные услуги.
- **Правовые основания:** Договор

- **Источник данных:** Кампании прямой почтовой рассылки, Предпочтения клиентов

4. **Операция:** Платная медийная реклама

- **Цель:** Проведение маркетинговых мероприятий через платные медийные каналы (например, платный поиск, реклама в соцсетях).

- **Правовые основания:** Законные интересы

- **Источник данных:** Рекламные кампании, Взаимодействие с потенциальными клиентами

5. **Операция:** Интерактивный чат с клиентами

- **Цель:** Предоставление поддержки клиентов в режиме реального времени через чат.

- **Правовые основания:** Законные интересы

- **Источник данных:** Кампании офлайн-маркетинга, Предпочтения клиентов

6. **Операция:** Распространение документов для клиентов

- **Цель:** Распространение соответствующих документов среди клиентов.

- **Правовые основания:** Договор

- **Источник данных:** Внутренние бизнес-операции, Анализ данных

7. **Операция:** Прямая почтовая рассылка брошюр

- **Цель:** Отправка маркетинговых брошюр по почте.

- **Правовые основания:** Законные интересы

- **Источник данных:** Маркетинговые кампании, Взаимодействие с потенциальными клиентами

8. **Операция:** Запросы клиентов (RAQ)

- **Цель:** Обработка и ответы на запросы клиентов (Request a Quote).

- **Правовые основания:** Договор

- **Источник данных:** Участие в конкурсах, Взаимодействие с клиентами

9. **Операция:** Опросы клиентов

- **Цель:** Проведение опросов для сбора отзывов клиентов.

- **Правовые основания:** Законные интересы, Согласие

- **Источник данных:** Отношения с партнерами, Взаимодействие с клиентами

10. **Операция:** Отзывы клиентов

- **Цель:** Сбор и отображение отзывов клиентов на наших платформах.

- **Правовые основания:** Законные интересы

- **Источник данных:** Отзывы клиентов, Ответы на опросы

11. **Операция:** Офлайн-рассылки клиентам

- **Цель:** Отправка маркетинговых материалов клиентам по почте.

- **Правовые основания:** Законные интересы

- **Источник данных:** Рекламные кампании, Взаимодействие с потенциальными клиентами

Маркетинговые коммуникации

Вы можете получать от нас маркетинговые сообщения, если вы запрашивали информацию или приобретали товары/услуги у нас, если только вы не отказались от этого. Соглашаясь на получение маркетинговых сообщений, вы также можете получать материалы через заполненные формы запроса предложения (RAQ) или запросы брошюр.

Мы также можем получать вашу контактную информацию из списков третьих лиц, где вы дали согласие на передачу ваших данных нам для маркетинговых целей. Это позволяет нам делиться с вами информацией и предложениями, связанными с нашими услугами.

Для прямой почтовой рассылки вы можете отказаться от подписки, написав на электронную почту info@hospitalitymedservice.com.

Переписка

Мы обрабатываем сообщения и коммуникации, связанные с бронированиями, запросами или договорами между вами, нами и третьими сторонами.

- **Цель:** Данные переписки необходимы для подтверждения бронирований, ответа на запросы, решения проблем и выполнения договорных обязательств.
- **Правовые основания:** Обработка необходима для выполнения договора и основана на наших законных интересах в предоставлении эффективного обслуживания клиентов и управлении отношениями.

Информация об использовании веб-сайта

Мы собираем личные данные при использовании вами нашего веб-сайта, включая:

- **Сбор данных:** Информация о ваших посещениях и взаимодействиях, включая IP-адрес, данные об устройстве, тип браузера, операционную систему и часовой пояс.
- **Файлы cookie и веб-маяки:** Данные, собранные с помощью файлов cookie и веб-маяков для улучшения пользовательского опыта и анализа производительности веб-сайта.
- **Взаимодействие со страницами:** Данные о посещенных страницах, просмотренных услугах/продуктах, продолжительности взаимодействия и т.д.
- **Цель:** Эти данные помогают нам улучшать функциональность веб-сайта, персонализировать пользовательский опыт и оптимизировать маркетинговые усилия.
- **Правовые основания:** Обработка основана на законных интересах в понимании предпочтений пользователей, улучшении производительности и предоставлении релевантного контента и рекламы.

Пользовательский контент (UGC)

Мы можем обрабатывать контент, который вы предоставляете в связи с вашим опытом взаимодействия с нами, включая:

- **Отзывы, блоги, обзоры и изображения:** Контент, отправленный на наши платформы.
- **Использование в маркетинге:** Использование такого контента в маркетинговых материалах, на нашем веб-сайте, в электронных письмах или передача торговым партнерам.
- **Цель:** Пользовательский контент улучшает маркетинг, способствует вовлечению и предоставляет подлинные отзывы.

- ****Правовые основания:**** Обработка основана на согласии, когда вы отправляете контент, и необходима для наших законных интересов в продвижении услуг и взаимодействии с нашей аудиторией.

Передача данных третьим сторонам

Мы можем получать личные данные о вас от третьих сторон, включая:

- ****Поставщики услуг отдыха, проживания и путешествий:**** Данные, полученные для выполнения бронирований и предоставления комплексных туристических услуг.

- ****Платформы социальных сетей:**** Мы можем собирать личные данные через взаимодействие на платформах социальных сетей (например, Facebook, Instagram), включая взаимодействие с нашей рекламой и кампаниями.

Файлы cookie

Файлы cookie — это небольшие файлы данных, которые позволяют веб-сайту собирать и хранить ряд данных на вашем настольном компьютере, ноутбуке или мобильном устройстве. Файлы cookie помогают нам предоставлять важные функции и возможности на наших веб-сайтах, и мы используем их для улучшения вашего опыта как клиента. Пожалуйста, ознакомьтесь с нашим отдельным Уведомлением о файлах cookie.

Местоположение личных данных

Мы (и любой субподрядчик или другая организация, обрабатывающая ваши личные данные от нашего имени) можем передавать, хранить и обрабатывать ваши личные данные в пределах Европейской экономической зоны («ЕЭЗ») и Соединенных Штатов. Мы также можем передавать ваши личные данные за пределы ЕЭЗ и Соединенных Штатов только компаниям внутри нашей группы или сторонам, с которыми у нас есть договор, основанный на Стандартных договорных условиях, выпущенных Европейской комиссией. Мы гарантируем, что ваши личные данные защищены, требуя от всех наших компаний группы и договорных сторон соблюдения тех же стандартов защиты данных. Это гарантирует наличие адекватных мер защиты для таких передач за пределы ЕЭЗ и Соединенных Штатов.

Механизм Data Privacy Framework (Рамка конфиденциальности данных)

HMS соблюдает требования Data Privacy Framework (DPF), которая обеспечивает защиту и надлежащее управление личными данными. Мы придерживаемся принципов прозрачности, подотчетности и контроля пользователя над личными данными.

HMS соблюдает требования EC-США Data Privacy Framework (EU-U.S. DPF).

При определенных условиях физические лица могут использовать обязательный арбитраж для разрешения жалоб, которые не были урегулированы другими механизмами DPF. Для получения более подробной информации обратитесь к Приложению I Принципов DPF.

Мы соблюдаем Принципы DPF в отношении последующей передачи личной информации третьим сторонам. Если мы передаем личную информацию третьей стороне, выступающей в качестве контролера, мы обеспечим, чтобы это делалось в соответствии с Принципами уведомления и выбора. Для передачи третьим сторонам, действующим в качестве агентов от нашего имени, мы остаемся ответственными в соответствии с Принципами DPF, если агент обрабатывает личную информацию способом, несовместимым с Принципами, если только мы не докажем, что не несем ответственности за событие, повлекшее ущерб.

Если у вас есть вопросы или жалобы относительно нашего соблюдения Принципов DPF, вы должны сначала связаться с нами по адресу электронной почты info@hospitalitymedservice.com.

Личная информация детей

Наш веб-сайт не предназначен для детей, как это определено законами о защите данных, и мы не всегда можем знать возраст тех, кто его использует. Если ребенок поделился личной информацией без разрешения родителя или опекуна, родитель или опекун должен связаться с нами. Если мы узнаем, что личная информация ребенка была собрана без надлежащего согласия, мы удалим учетную запись ребенка, если она у него есть.

В некоторых случаях нам может потребоваться собрать личную информацию детей, например, для бронирования, покупки связанных с поездками услуг или других особых ситуаций (например, функций, ориентированных на семью). Когда мы обрабатываем информацию детей, мы следуем строгим правилам, чтобы обеспечить ее законное использование, только когда это необходимо, и ее сохранность.

Если у вас есть вопросы о том, как мы защищаем личную информацию детей, или если вы родитель или опекун, желающий удалить или обновить информацию вашего ребенка, пожалуйста, свяжитесь с нами.

Хранение данных

Мы будем хранить ваши личные данные только до тех пор, пока это необходимо для выполнения целей, для которых мы их собрали, включая удовлетворение любых юридических, бухгалтерских или отчетных требований. Информацию о конкретных сроках хранения для различных аспектов ваших личных данных можно получить по запросу.

Ваши права

В зависимости от вашего штата проживания и применимых законов США о конфиденциальности вы можете иметь определенные права в отношении ваших личных данных. Эти права могут включать возможность:

- ****Доступ к вашим личным данным:**** Запрашивать информацию о личных данных, которые мы собираем, используем или раскрываем.
- ****Исправление ваших личных данных:**** Запрашивать исправление любых неточностей в вашей личной информации.
- ****Удаление ваших личных данных:**** Запрашивать удаление определенной личной информации, которую мы собрали о вас, при определенных исключениях.
- ****Отказ от продажи или передачи личных данных:**** В некоторых штатах вы можете иметь право отказаться от продажи или передачи ваших личных данных для таргетированной рекламы.
- ****Ограничение использования конфиденциальных личных данных:**** Там, где это применимо, ограничивать наше использование определенных типов конфиденциальных личных данных.
- ****Передача ваших личных данных:**** Запрашивать копию ваших личных данных в портативном формате, где это требуется.
- ****Отзыв согласия:**** Там, где для обработки данных требуется согласие, вы можете отозвать свое согласие в любое время.

Безопасность данных

Мы уделяем приоритетное внимание безопасности ваших данных с помощью строгих мер для предотвращения несанкционированного доступа, потери или раскрытия:

- **Физическая безопасность:** Охраняемые помещения и контролируемый доступ к местам хранения.
- **Шифрование и сетевая безопасность:** Шифрование данных, межсетевые экраны и передовые протоколы безопасности.
- **Контроль доступа:** Ограниченный доступ к данным с помощью строгой аутентификации.
- **Минимизация данных:** Сбор и хранение только необходимых данных.
- **Аудиты и мониторинг:** Регулярные проверки на наличие уязвимостей и соответствие требованиям.
- **Обучение персонала:** Постоянное обучение методам защиты данных.
- **Реагирование на инциденты:** Быстрый план действий при утечках данных.
- **Соответствие третьих сторон:** Обеспечивается через договоры.
- **Принцип «Privacy by Design»:** Конфиденциальность встроена в наши системы с самого начала.
- **Постоянное улучшение:** Регулярное обновление мер безопасности.

Эти меры гарантируют, что ваши личные данные всегда находятся в безопасности и обрабатываются ответственно.

Изменения в настоящей Политике конфиденциальности

Мы регулярно пересматриваем нашу политику конфиденциальности. Любые изменения, которые мы вносим в нашу политику конфиденциальности, будут опубликованы на этой странице и, в соответствующих случаях, уведомлены вам по электронной почте.

Свяжитесь с нами

Контролером данных, ответственным за обработку ваших личных данных, является HMS, расположенный по адресу: AV. Doctor Mitjavila 005 3, Edifici Bomosa-Alba, ESPAI81, AD500 Andorra la Vella. Вы можете связаться с нами по электронной почте info@hospitalitymedservice.com.