

## Podmínky zpracování osobních údajů (GDPR)

### 1. Správce osobních údajů

#### Windsor Spa Hotel s.r.o.

Se sídlem: Mlýnské nábřeží 507/5, 360 01 Karlovy Vary

IČO: 01976486

(dále jen „Správce“)

Správce provozuje tato zařízení:

- **Windsor Spa Hotel**
- **Hotel Romania**

Kontaktní údaje:

[office@windsorspahotel.cz](mailto:office@windsorspahotel.cz)

---

### 2. Základní pojmy

- **Zákazník (host)** – fyzická nebo právnická osoba využívající služby Správce.
  - **Nařízení (GDPR)** – Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů.
- 

### 3. Účel zpracování osobních údajů

Správce zpracovává osobní údaje svých zákazníků za účelem:

- zajištění a poskytování ubytovacích a lázeňských služeb,
  - vedení evidence hostů dle zákonných povinností,
  - vedení účetnictví a daňové agendy,
  - zpracování rezervací, vystavování faktur a komunikace se zákazníkem,
  - zajištění bezpečnosti osob a majetku (kamerový systém),
  - marketingové komunikace (pouze se souhlasem subjektu údajů)
- 

### 4. Rozsah zpracovávaných údajů

V souvislosti s poskytováním služeb může Správce zpracovávat tyto údaje:

- jméno, příjmení, datum narození, adresa trvalého pobytu,
- číslo a typ průkazu totožnosti, údaje o vízu a účel pobytu (v souladu se zákonem č. 326/1999 Sb. a č. 565/1990 Sb.),

- kontaktní údaje: e-mail, telefon,
- údaje o pobytu (datum příjezdu a odjezdu, typ služby),
- kamerové záznamy z veřejně přístupných prostor,
- platební údaje v rozsahu nezbytném pro vyúčtování služeb,
- zdravotní údaje v rámci léčení

---

## 5. Právní základ zpracování

Osobní údaje jsou zpracovávány:

- pro **splnění smlouvy** mezi zákazníkem a Správcem,
- pro **splnění zákonných povinností** (např. evidence hostů, daňové a účetní povinnosti),
- na základě **oprávněného zájmu** Správce (ochrana majetku, komunikace se zákazníky),
- v souvislosti s poskytováním lázeňských a zdravotních služeb může docházet ke zpracování zvláštních kategorií osobních údajů dle čl. 9 GDPR, zejména údajů o zdravotním stavu, a to výhradně za účelem poskytování zdravotní péče a vedení zdravotnické dokumentace v rozsahu **stanoveném právními předpisy**.
- případně na základě **souhlasu subjektu údajů** (např. zasílání marketingových sdělení).

---

## 6. Doba uchování údajů

- Údaje o hostech jsou uchovávány po dobu stanovenou právními předpisy, zpravidla **6 let** od ukončení pobytu.
- Kamerový záznam se uchovává maximálně 7 dní, delší uchování je možné pouze v případě šetření bezpečnostního incidentu.
- Údaje zpracovávané na základě souhlasu jsou uchovávány do doby jeho odvolání.

---

## 7. Oprávněné osoby a zpracovatelé

K osobním údajům mají přístup pouze osoby pověřené Správcem, a to:

- recepční hotelu a Spa,
- manažer hotelu a Spa,
- lékař,
- účetní oddělení,

- IT oddělení,
- marketingový poradce,
- osobní údaje subjektů nejsou předávány mimo EU ani mezinárodním organizacím.

Externí zpracovatelé:

- **Hotelový systém Previo,**
- **Rezervační systém Medicus** (pouze Spa).

Všichni zpracovatelé jsou smluvně vázáni dodržováním pravidel GDPR a mlčenlivostí.

---

## 8. Zabezpečení osobních údajů

Správce přijal odpovídající technická a organizační opatření, aby zabránil:

- neoprávněnému nebo náhodnému přístupu k údajům,
- ztrátě, zničení či změně údajů,
- neoprávněným přenosům nebo zneužití údajů.

Osobní údaje jsou uchovávány v hotelovém systému, evidenčních knihách a v uzamčených prostorách přístupných jen oprávněným osobám.

Každá oprávněná osoba má přidělený unikátní identifikátor. Přístupy a operace s údaji jsou monitorovány a dokumentovány.

### DPO, pověřenec

Správce jmenoval pověřence pro ochranu osobních údajů paní Ing. Sylvu Broukovou, kterého lze kontaktovat na e-mailové adrese: [sylva.broukova@windsorspahotel.cz](mailto:sylva.broukova@windsorspahotel.cz)

---

## 9. Kamerový systém

Areál **Windsor Spa Hotelu** je monitorován kamerovým systémem se záznamem:

- účelem je **prevence a ochrana osob a majetku;**
- kamery jsou umístěny **pouze ve veřejně přístupných prostorách;**
- **nejsou instalovány** v pokojích nebo lázeňských místnostech;
- kamerový záznam se uchovává maximálně 7 dní, delší uchování je možné pouze v případě šetření bezpečnostního incidentu,
- provoz kamerového systému se řídí interní směrnicí Windsor Spa Hotel s.r.o. a evidencí u ÚOOÚ.

## 10. Práva subjektu údajů

Každý zákazník má právo:

- na **přístup** ke svým osobním údajům,
- na **opravu nebo výmaz** osobních údajů,
- na **omezení zpracování**,
- na **přenositelnost údajů**,
- vznést **námítku** proti zpracování,
- podat **stížnost** u Úřadu pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7 ([www.uoou.cz](http://www.uoou.cz)),
- Správce neprovádí automatizované rozhodování ani profilování ve smyslu čl 22 GDPR

Žádosti lze uplatnit písemně nebo e-mailem na výše uvedené kontakty. Správce je povinen reagovat **do 30 dnů** od obdržení žádosti.

---

## 11. Mlčenlivost

Všechny osoby podílející se na zpracování osobních údajů jsou povinny zachovávat mlčenlivost o získaných údajích i po skončení svého pracovního či smluvního vztahu se Správce.

---

## 12. Závěrečná ustanovení

Tyto zásady mohou být průběžně aktualizovány. Aktuální znění je vždy zveřejněno na webových stránkách: [www.windsorspahotel.cz](http://www.windsorspahotel.cz)

Předchozí verze těchto Zásad jsou archivovány a k nahlédnutí na vyžádání; aktuální znění je vždy doplněno datem účinnosti.

**Datum poslední aktualizace: duben 2026**

## Podmínky Cookies

### Co jsou Cookies?

Soubory cookie jsou malé soubory, které ukládají informace ve Vašem prohlížeči a běžně slouží k rozlišování jednotlivých uživatelů. Osoba uživatele však není na základě těchto informací identifikovatelná.

### K čemu soubory Cookies používáme

ke správné funkčnosti našich stránek, aby bylo možné dokončit proces rezervace s co nejmenšími obtížemi.

- při zjišťování, které stránky a funkce používají návštěvníci nejčastěji.

### Jaké soubory cookie používáme:

Soubory cookie používané na našich stránkách lze z hlediska jejich trvanlivosti rozdělit na dva základní typy. Krátkodobé tzv. „session cookie“ které jsou pouze dočasné a zůstávají uloženy ve Vašem prohlížeči pouze do té doby, než prohlížeč zavřete, a dlouhodobě tzv. „persistent cookie“, které zůstávají uloženy ve Vašem zařízení mnohem déle nebo dokud je ručně neodstraníte (doba ponechání souborů cookie ve vašem zařízení závisí na nastavení samotné cookie a nastavení vašeho prohlížeče).

Z hlediska funkce, kterou jednotlivé cookie plní, lze cookie rozdělit na:

- konverzní, které nám umožňují analyzovat výkon různých prodejních kanálů
- trekingové (sledovací), které v kombinaci s konverzními pomáhají analyzovat výkon různých prodejních kanálů
- remarketingové, které používáme pro personalizaci obsahu reklam a jejich správné zacílení
- analytické, které nám pomáhají zvýšit uživatelské pohodlí našeho webu tím, že pochopíme, jak jej uživatelé používají
- esenciální, které jsou důležité pro základní funkčnost webu

Používání souborů cookies, které nejsou nezbytné pro provoz webových stránek, je podmíněno souhlasem uživatele, který může být kdykoli udělen, odmítnut nebo změněn prostřednictvím nastavení cookies na webových stránkách Správce.

Některé soubory cookie mohou shromažďovat informace, které jsou následně využity třetími stranami, a které např. přímo podporují naše reklamní aktivity (tzv. „cookie třetích stran“). Podle těchto údajů Vás však nelze identifikovat.

Cookies námi používané nám umožňují vylepšit naše webové stránky.

Jestliže nechcete přijímat cookies, můžete upravit nastavení vašeho prohlížeče. Funkce Nápovědy přímo ve vašem prohlížeči vysvětluje, jak změnit toto nastavení. Můžete také navštívit [www.aboutcookies.org](http://www.aboutcookies.org), které obsahují komplexní informace o tom, jak spravovat soubory cookies v široké škále prohlížečů.

Prosíme berte na vědomí, že díky blokování cookies nemusíte být schopni plně využívat veškeré funkce těchto webových stránek, zejména používání rezervačního systému k dokončení rezervace.