## Persondatapolitik for behandling af gæste-, kunde- og leverandøroplysninger

**Bemærk, at nedenstående er et paradigme, som ikke ukritisk kan anvendes. Paradigmet bør tilpasses den enkelte virksomhed, og der kan således være forhold, som skal tilføjes, eller forhold som er nævnt, men som ikke er relevant for den enkelte virksomhed.**

**Alle de gule felter skal udfyldes, MEN der kan være andre forhold, som også skal ændres eller tilrettes. Vær derfor opmærksom på at få tilpasset skabelonen konkret til din virksomhed.**

**1. Dataansvarlig**

[Virksomhedens navn] er dataansvarlig.

[Virksomhedens navn] kontaktoplysninger er:

[Indsæt kontaktoplysninger, adresse, kontaktperson, mv.]

[Virksomhedens navn] håndterer alle personlige oplysninger i overensstemmelse med gældende persondatalovgivning.

[Virksomhedens navn] indgår aftale med gæster, kunder og leverandører om levering – køb og salg - af forskellige serviceydelser og produkter.

Når en gæst/kunde, bestiller og køber én eller flere af [Virksomhedens navn] serviceydelser, og som led heri afgiver sine personoplysninger til [Virksomhedens navn], giver denne samtidig sit samtykke til, at gæstens/kundens/leverandørens personoplysninger kan behandles af [Virksomhedens navn].

Det samme gør sig gældende for så vidt angår de eventuelle personoplysninger, som leverandører til [Virksomhedens navn] afgiver til [Virksomhedens navn] i forbindelse med afgivelse af tilbud eller indgåelse af aftaler med [Virksomhedens navn].

**2.** [Virksomhedens navn] **indsamling af personoplysninger**

Personoplysninger indsamles af [Virksomhedens navn]på følgende vis:

* Når en gæst/kunde – eller en repræsentant for denne - vælger at indhente tilbud på og/eller købe en af [Virksomhedens navn] serviceydelser/produkter, eller når en leverandør afgiver tilbud eller sælger produkter eller serviceydelser til [Virksomhedens navn].
* Fra B2B marked.
* Gennem browser cookies og web beacons.
* I forbindelse med brug af [Virksomhedens navn] digitale ydelser.
* Ved deltagelse i [Virksomhedens navn] kunde/loyalitetsprogram og ved abonnement på [Virksomhedens navn] nyhedsbrev.
* Fra sociale medier, reklame- og analyseudbydere samt offentlige registre.
* Via video- og tv-overvågning.
* Når leverandører indgår aftaler med [Virksomhedens navn] eller afgiver tilbud til [Virksomhedens navn].

Indsamling og behandling af personoplysninger, jf. ovenstående vil altid ske i henhold til gældende persondatalovgivning.

Videoovervågning der, er opsat i/ved [indsæt her de steder, hvor der måtte være videoovervågning] sker som led i kriminalitetsforebyggelse og fungerer derudover som et tryghedsskabende tiltag for medarbejdere og gæster.

**3. Oplysninger som** [Virksomhedens navn] indsamler

[Virksomhedens navn] indsamler følgende personoplysninger:

* Navn, adresse, telefonnummer, e-mailadresse, fødselsdato samt andre almindelige ikke personfølsomme personoplysninger.
* Betalingskortoplysninger – typisk som garanti for en reservation og til betaling af ophold.
* Demografiske oplysninger.
* Købshistorik herunder også brugen af [Virksomhedens navn] app og/eller andre digitale serviceydelser.
* Brugen af [Virksomhedens navn] kunde/loyalitetsprogram.
* Oplysninger fra [Virksomhedens navn] kundeundersøgelser.
* Oplysninger fra eventuelle udbudte konkurrencer
* Oplysninger fra [Virksomhedens navn] sociale medier og andre digitale platforme tilhørende [Virksomhedens navn].
* Browserinformationer.
* Oplysninger om gæstens/kundens virksomhed og relevante kontaktpersoner.
* Oplysninger om leverandørers virksomhed samt oplysninger om relevante kontaktpersoner og nøglepersoner herunder key accounts.

En gæst/kunde leverandør kan, frivilligt og efter eget valg give [Virksomhedens navn] yderligere personoplysninger, som denne mener, kan have betydning for [Virksomhedens navn] betjening/servicering af gæsten/kunde/leverandøren, eller som den pågældende mener bør gives af sikkerhedsmæssige hensyn.

Dette kan f.eks. være oplysninger om:

* Handicap
* Allergi
* Særlige fødevarepræferencer
* Andre helbreds- eller medicinoplysninger

Hvis en gæst/kunde/leverandør *frivilligt og efter eget* valg vælger at afgive sådanne oplysninger opfatter [Virksomhedens navn] dette som et samtykke til at kunne registrere og gemme disse følsomme oplysninger om den pågældende.

Udover de oplysninger som [Virksomhedens navn] modtager direkte fra gæster/kunder /leverandører, vil [Virksomhedens navn] i nogle tilfælde indhente eller behandle yderligere oplysninger, som [Virksomhedens navn] har modtaget af tredjeparter, f.eks. et rejsebureau, en anden formidler eller en ansat i den virksomhed, hvor den registrerede er ansat.

Hvor dette er tilfældet er den pågældende tredjepart pligtig til at informere de pågældende gæster/kunder/leverandører om [Virksomhedens navn] vilkår og betingelser samt [Virksomhedens navn] persondatapolitik. Det er også den pågældende tredjeparts ansvar at sikre, at der er det fornødne juridiske grundlag til indsamling og behandling af de pågældende oplysninger, herunder indhente evt. fornødent samtykke til behandling af eventuelle følsomme oplysninger.

**4. Betaling med betalingskort**

[Virksomhedens navn] anvender DIBS [www.dibs.dk](http://www.dibs.dk/) (Nets), til indløsning af betalinger med betalings- og kreditkort. DIBS og [Virksomhedens navn] er godkendt og certificeret af Pengeinstitutternes Betalingssystem ([www.pbs.dk](http://www.pbs.dk/)).

Ved bestillinger og bookinger gemmer [Virksomhedens navn] de oplysninger, som gæsten/kunden/leverandøren har givet, i indtil [Indsæt gemmeperiodens længde], hvorefter oplysningerne slettes.

**Bemærk, at det vil være legitimt at gemme betalingskortoplysninger i et antal mdr. – f.eks. 3 måneder – under hensyn til at der kan opstå charge back-sager eller reklamationer, hvor det kan være relevant fortsat at have gæstens/kundens betalingskortinformationer. Det er en konkret vurdering, hvor mange måneder man vil have brug for at gemme disse oplysninger. De anførte 3 mdr. er alene vejledende.**

Udover håndtering af bestillingen, bliver de afgivne oplysninger alene brugt, hvis en gæst/kunde/leverandør f.eks. henvender dig med spørgsmål, eller hvis der er fejl i bestillingen. 

**5. Hvad er formålet med indsamlingen og behandlingen?**

[Virksomhedens navn] indsamler alene personoplysninger, som er nødvendige for at opfylde de aftaler, der indgås med gæster/kunder/leverandører om levering af serviceydelser, f.eks. en overnatning, eller køb/salg af produkter eller ydelser.

Det er den enkelte aftales indhold/serviceydelsens karakter, som er bestemmende for, hvilke personoplysninger [Virksomhedens navn] indsamler og behandler, og som er bestemmende for formålet med indsamlingen.

Formålet med indsamling og behandling af personoplysninger vil primært være:

* Behandling af gæsters/kunders booking og køb af [Virksomhedens navn] serviceydelser.
* Behandling af leverandørers tilbud om - og salg - af produkter og ydelser
* Kontakt til gæsten/kunden før, under eller efter dennes ophold.
* Opfyldelse af gæstens/kundens anmodning om tilbud på eller køb af serviceydelser.
* Forbedring og udvikling af [Virksomhedens navn] serviceydelser.
* Tilpasning af [Virksomhedens navn] markedsføring og øvrige kommunikation.
* Analyse af gæster/kunders/leverandørers brugeradfærd og markedsføring overfor disse
* Tilpasning af [Virksomhedens navn] samarbejdspartneres kommunikation og markedsføring til gæster/kunder/leverandører.
* Administration af gæsters/kunders/leverandørers relation til [Virksomhedens navn], herunder eventuel deltagelse i [Virksomhedens navn] kunde/loyalitetsprogram.
* Opfyldelse af lovkrav, f.eks. krav om at registrere overnattende gæster efter udlændingelovgivningen og pasbekendtgørelsen.

**6. Hjemmel - det juridiske grundlag - for behandlingen**

[Virksomhedens navn] vil oftest behandle personoplysninger, fordi det er nødvendigt for at opfylde en aftale med [Virksomhedens navn], som du en gæst/kunde eller en leverandør er part i. Det kan for eksempel være i forbindelse med hotelophold, mødeafvikling og/eller håndtering og opfyldelse af samarbejds- og leverandøraftaler.

Yderligere vil [Virksomhedens navn] behandle personoplysninger i forbindelse med booking forud for en overnatning, afvikling af møder, selskaber, konferencer mv. samt forud for indgåelse af leverandøraftaler.

I nogle tilfælde vil [Virksomhedens navn] behandling af personoplysninger finde sted som led i, at [Virksomhedens navn] forfølger en legitim/saglig interesse, som går forud for den gæstens/kundens/leverandørens (den registreredes) interesser.

En sådan legitim interesse, kan eksempelvis være udarbejdelse af statistik, kundeundersøgelser, markedsføring og analyse af generel gæste/kundeadfærd, som har til hensigt generelt at forbedre oplevelsen hos [Virksomhedens navn] og kvaliteten af [Virksomhedens navn] serviceydelser og produkter.

Hvis en gæst/kunde i forbindelse med dennes ophold/besøg hos [Virksomhedens navn] oplyser særlige personlige præferencer eller hensyn, herunder f.eks. helbredsmæssige oplysninger, handicap, religiøs overbevisning eller lignende, anvender [Virksomhedens navn] alene oplysningerne til at sikre, at der tages hensyn til gæstens/kundens personlige præferencer, dit helbred etc.

I nogle situationer modtager [Virksomhedens navn] personoplysninger fra tredjepart, f.eks. et rejsebureau, en agent eller lignende, bl.a. i forbindelse med gruppebookinger. Når dette sker, er den pågældende tredjepart pålagt at orientere de pågældende gæster/kunder/leverandører om [Virksomhedens navn] vilkår og betingelser samt indholdet af denne persondatapolitik.

[Virksomhedens navn] er yderligere efter lov, jf. ovenfor under pkt. 5, forpligtet til at registrere forskellige oplysninger om overnattende gæster. Disse oplysninger skal gemmes i mindst ét år og højest to år.

**7. Den registreredes rettigheder**

Efter reglerne i persondataforordningen, har de registrerede (kunder/gæster/leverandører) forskellige rettigheder.

* En registreret har til enhver tid ret til at få indsigt i, hvilke personoplysninger [Virksomhedens navn] behandler om den registrerede.
* En registreret har til enhver tid ret til at få berigtiget og opdateret de personoplysninger, som [Virksomhedens navn] har om den registrerede.
* En registreret har til enhver tid ret til at få slettet de personoplysningers, som [Virksomhedens navn] har om den registrerede. Hvis en registreret anmoder om sletning, slettes alle de oplysninger, som [Virksomhedens navn] ikke efter lovgivning er forpligtet til at skulle gemme. En sletning af den registreredes oplysninger kan i nogle tilfælde betyde, at [Virksomhedens navn] ikke kan opfylde evt. indgåede aftaler eller levere visse serviceydelser til den registrerede.

Hvis nogle af de oplysninger, som [Virksomhedens navn] har om den registrerede er givet på baggrund af den registreredes samtykke, har denne til enhver tid ret til at trække samtykket tilbage, hvilket betyder, at oplysningerne slettes eller ikke længere anvendes af [Virksomhedens navn]. dette gælder ikke for oplysninger, jf. ovenfor som [Virksomhedens navn] er lovmæssigt forpligtede til at gemme.

Muligheden for at trække anmode om sletning mv. kan dog være begrænset af hensyn til beskyttelsen af andre personers privatliv, til forretningshemmeligheder og immaterielle rettigheder samt f.eks. af hensyn til muligheden for at håndhæve potentielle retskrav.

Den registrerede kan til hver en tid skriftligt bede [Virksomhedens navn] om at få en oversigt over og en kopi af de personoplysninger om den registrerede, som [Virksomhedens navn] er i besiddelse af.

En skriftlig anmodning herom skal underskrives af den registrerede og indeholde dennes navn, adresse, telefonnummer, e-mailadresse.

Den registrerede kan også kontakte [Virksomhedens navn], hvis den registrerede mener, at dennes persondata bliver behandlet i strid med lovgivningen eller i strid med andre retlige forpligtelser, f.eks. den aftale/kontrakt, som den registrerede har med [Virksomhedens navn]

Skriftlig anmodning sendes til [Virksomhedens navn], se kontaktoplysninger ovenfor under pkt. 1

[Virksomhedens navn] vil så vidt muligt indenfor 1 måned efter modtagelsen af den registreredes skriftlige anmodning sende denne til den registreredes postadresse.

Hvis den registrerede beder om rettelse og/eller sletning af sine personoplysninger, vil [Virksomhedens navn] vurdere, om betingelserne for anmodningen er opfyldt, og [Virksomhedens navn] vil i så fald gennemføre ændringer eller sletning så hurtigt som muligt.

[Virksomhedens navn] tager forbehold for at afvise anmodninger, som har karakter af chikanøs gentagelse eller som kræver uforholdsmæssige tekniske foranstaltninger (f.eks. udvikling af et nyt IT-system) eller som påvirker beskyttelsen af andre registreredes personoplysninger, eller i andre situationer hvor det vil være uforholdsmæssigt ressourcekrævende eller meget kompliceret at imødekomme anmodningen.

**Sikkerhed og deling af personoplysninger**

[Virksomhedens navn] beskytter den registreredes personoplysninger, og har fastlagt retningslinjer, der beskytter den registreredes personoplysninger mod, at der sker uautoriseret offentliggørelse og mod at uvedkommende får adgang eller kendskab til dem.

Kun de personer/ansatte hos [Virksomhedens navn], der har i kraft af deres jobfunktion har behov for de registreredes personoplysninger har adgang hertil.

[Virksomhedens navn] kontrollerer løbende, at der ikke sker uautoriseret adgang til de registreredes personoplysninger.

[Virksomhedens navn] tager løbende backup de registrerede personoplysninger.

I tilfælde af et sikkerhedsbrud, hvor der en høj risiko for misbrug af de registreredes personoplysninger, herunder f.eks. identitetstyveri, økonomisk tab, tab af omdømme eller anden form for misbrug, vil [Virksomhedens navn] underrette de registrerede om sikkerhedsbruddet så hurtigt som muligt

[Virksomhedens navn] sikkerhedsprocedurer bliver løbende revurderet og opdateret i forhold til den teknologiske udvikling.

[Virksomhedens navn] benytter sig af en række eksterne leverandører af IT-services, IT-systemer, betalingsløsninger, etc.

[Virksomhedens navn] indgår løbende databehandleraftaler med alle [Virksomhedens navn] leverandører, hvorved det også i forhold til eksterne databehandlere sikres, at disse fastholder et fornødent og højt beskyttelsesniveau for så vidt angår de registreredes personoplysninger.

For at kunne opfylde aftaler med de registrerede og for at imødekomme gæster og kunders behov deler [Virksomhedens navn] udvalgte personoplysninger med eksterne leverandører såsom restauranter, hoteller, etc.

**Bemærk vedr. ovenstående sætning, at man er forpligtet til at oplyse i hvilket omfang man deler personoplysninger med tredjeparter, f.eks. leverandører. Det bør derfor mere konkret – end ovenfor – beskrives i hvilke situationer virksomheden videregiver f.eks. gæstedata til andre virksomheder og på hvilket grundlag dette sker, f.eks. for at opfylde aftale eller efter samtykke etc. Hvis ikke der deles oplysninger med andre, f.eks. eksterne leverandører, kan sætningen tages helt ud.**

[Virksomhedens navn] deler og videregiver endvidere de registreredes personoplysninger internt i koncernen, herunder til søstervirksomheder. Formålet med denne deling er, at kunne give gæsten/kunden den bedste betjening og service, uanset hvilket hotel eller hvilken afdeling i XXXXX- koncernen gæsten/kunden benytter sig af.

**Bemærk, at ovenstående alene skal med, hvis der er tale om en virksomhed, som er en del af en koncern, ellers skal det ud, og hvor der faktisk sker deling af oplysninger.**

[Virksomhedens navn] er i nogle tilfælde lovmæssigt forpligtede til at videregive personoplysninger eller forpligtede hertil som følge af en afgørelse fra en offentlig myndighed.

[Virksomhedens navn] sletter dine personoplysninger, når [Virksomhedens navn] lovmæssige forpligtelse ophører, eller når formålet med at indsamle og behandle oplysningerne ikke længere er til stede

**Bemærk vedr. ovenstående, at der skal tages konkret stilling til, hvor længe man gemmer forskellige typer af personoplysninger. Som hovedregel må man ikke gemme personoplysninger længere end til det formål, som de er indhentet til eller et formål, som ligger i naturlig og umiddelbar forlængelse heraf. Det er en konkret vurdering, der skal foretages. Der henvises i øvrigt til HORESTAs FAQ om persondatareglerne spgm/svar nr. 14**.

**10. Cookies**

[Virksomhedens navn] anvender cookies. Yderligere oplysning om [Virksomhedens navn] cookiepolitik kan indhentes her: [indsæt link eller beskriv cookiepolitikken]

**11. Klage**

Klage over [Virksomhedens navn] behandling af personoplysninger kan ske til Datatilsynet, BORGERGADE 28, 5, 1300 KØBENHAVN K, TELEFON 3319 3200 - E-MAIL [dt@datatilsynet.dk](http://www.datatilsynet.dk/om-datatilsynet/kontakt/)