

Политика в отношении обработки персональных данных

Редакция от 28 мая 2026 года

Настоящая Политика в отношении обработки персональных данных определяет порядок обработки и защиты персональных данных пользователей сайта, гостей и иных лиц, обращающихся в отель CITY PLAZA, расположенный по адресу: Краснодарский край, г. Геленджик, ул. Горького, 24–26.

1. Общие положения

1.1. Настоящая Политика разработана в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации в области обработки и защиты персональных данных.

1.2. Оператором персональных данных является:

Индивидуальный предприниматель Передерий Мария Алексеевна

ИНН: 230401099584

ОГРНИП: 304230420100036

Юридический адрес: 353475, Краснодарский край, г. Геленджик, ул. Советская, д. 95

Сайт: отельситиплаза.рф

Email: city.plaza@mail.ru

Телефон: +7 929 845-18-18

1.3. Настоящая Политика применяется ко всей информации, которую Оператор может получить о пользователях сайта, гостях отеля, лицах, направляющих обращения, заявки, запросы на обратный звонок, а также о лицах, бронирующих проживание в отеле.

1.4. Использование сайта, направление заявки, бронирование номера, обращение к Оператору или передача персональных данных иным способом означает ознакомление пользователя с настоящей Политикой.

2. Основные понятия

2.1. **Персональные данные** — любая информация, относящаяся прямо или косвенно к определённому или определяемому физическому лицу.

2.2. **Оператор** — лицо, самостоятельно или совместно с другими лицами организующее и/или осуществляющее обработку персональных данных, а также определяющее цели обработки, состав персональных данных и действия, совершаемые с персональными данными.

2.3. **Обработка персональных данных** — любое действие или совокупность действий с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, использование, передачу, обезличивание, блокирование, удаление и уничтожение персональных данных.

2.4. **Пользователь** — посетитель сайта, лицо, использующее модуль бронирования, цифровой ассистент, форму обратной связи или иные способы взаимодействия с Оператором.

2.5. **Гость** — физическое лицо, бронирующее или получающее гостиничные услуги.

3. Какие персональные данные обрабатываются

3.1. Оператор может обрабатывать следующие персональные данные:

- фамилия, имя, отчество;
- номер телефона;
- адрес электронной почты;
- сведения о бронировании;
- даты заезда и выезда;
- количество гостей;
- сведения о составе гостей, включая наличие детей;
- сведения, указанные пользователем в сообщении, заявке или обращении;
- данные, необходимые для оплаты, подтверждения оплаты, возврата денежных средств и бухгалтерского учёта;
- данные документа, удостоверяющего личность, при заселении в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
- сведения, необходимые для миграционного учёта иностранных граждан и лиц без гражданства, если такие сведения подлежат обработке по закону;
- IP-адрес;
- cookie-файлы;
- технические данные о браузере, устройстве, операционной системе, источнике перехода и действиях пользователя на сайте;
- текст обращений, сообщений и переписки, направленных через сайт, модуль бронирования, цифровой ассистент, мессенджеры или иные каналы связи.

3.2. Оператор не запрашивает специальные категории персональных данных, касающиеся расовой или национальной принадлежности, политических взглядов, религиозных или философских убеждений, состояния здоровья или интимной жизни.

3.3. Если пользователь по собственной инициативе указывает в обращении дополнительные сведения, такие сведения обрабатываются Оператором только в объёме, необходимом для рассмотрения обращения, бронирования, оказания гостиничных услуг или выполнения требований законодательства.

4. Цели обработки персональных данных

4.1. Оператор обрабатывает персональные данные в следующих целях:

- приём и обработка заявок на бронирование;
- подтверждение бронирования;
- связь с пользователем или гостем;
- предоставление информации об отеле, номерах, услугах, правилах проживания и условиях бронирования;
- оказание гостиничных услуг;
- оформление проживания и заселения;

- выполнение требований законодательства Российской Федерации, включая требования в сфере гостиничных услуг, миграционного учёта, бухгалтерского и налогового учёта;
- приём и обработка оплаты;
- осуществление возвратов денежных средств;
- рассмотрение обращений, претензий, отзывов и запросов;
- направление уведомлений, связанных с бронированием, проживанием или обращением пользователя;
- обеспечение работы сайта;
- анализ посещаемости сайта и улучшение его работы;
- обеспечение безопасности сайта и предотвращение злоупотреблений;
- защита прав и законных интересов Оператора.

4.2. Персональные данные не используются для целей, несовместимых с указанными в настоящей Политике.

5. Правовые основания обработки персональных данных

5.1. Оператор обрабатывает персональные данные на следующих правовых основаниях:

- согласие субъекта персональных данных;
- заключение и исполнение договора с гостем;
- необходимость обработки персональных данных для оказания гостиничных услуг;
- выполнение обязанностей, возложенных на Оператора законодательством Российской Федерации;
- осуществление прав и законных интересов Оператора, если при этом не нарушаются права и свободы субъекта персональных данных.

6. Обработка данных при бронировании

6.1. Основное бронирование номеров осуществляется через модуль бронирования Vpovo, размещённый на сайте отеля.

6.2. Пользователь может самостоятельно оформить бронирование через модуль бронирования на сайте.

6.3. Администратор отеля также может внести сведения о бронировании в систему Vpovo вручную на основании обращения гостя по телефону, электронной почте, через цифровой ассистент, мессенджер или иной канал связи.

6.4. При бронировании могут обрабатываться имя гостя, контактный телефон, адрес электронной почты, даты проживания, количество гостей, выбранная категория номера, стоимость проживания, сведения об оплате и иные данные, необходимые для оформления и исполнения бронирования.

6.5. Онлайн-оплата бронирования осуществляется через сервисы, используемые в связке с модулем бронирования. Оператор не хранит полные данные банковских карт пользователей на своём сайте.

7. Обработка данных через цифровой ассистент

7.1. На сайте, в группе ВКонтакте и в мессенджере Мах может использоваться цифровой ассистент в виде виджета.

7.2. Цифровой ассистент отвечает на вопросы пользователей по базе знаний отеля.

7.3. Цифровой ассистент не осуществляет самостоятельное бронирование, не принимает оплату и не является системой окончательного подтверждения бронирования.

7.4. Если пользователь через цифровой ассистент запрашивает обратный звонок или связь с администратором, Оператору могут быть переданы:

- номер телефона пользователя;
- текст последних сообщений пользователя в диалоге;
- сведения, необходимые для обработки обращения и связи с пользователем.

7.5. Уведомления по таким обращениям могут поступать на рабочую электронную почту отеля и в мессенджер Мах.

7.6. Первичная обработка данных внутри цифрового ассистента может осуществляться на стороне сервиса, предоставляющего такой виджет, в соответствии с его пользовательскими документами, политикой обработки персональных данных и техническими условиями.

7.7. После передачи данных Оператору такие данные обрабатываются Оператором в целях связи с пользователем, обработки обращения, предоставления информации об отеле и оказания гостиничных услуг.

8. Обработка cookie-файлов и данных веб-аналитики

8.1. Сайт Оператора может использовать cookie-файлы и аналогичные технологии.

8.2. Cookie-файлы могут использоваться для:

- обеспечения корректной работы сайта;
- сохранения пользовательских настроек;
- анализа посещаемости сайта;
- улучшения структуры и содержания сайта;
- оценки эффективности работы сайта.

8.3. На сайте может использоваться сервис веб-аналитики Яндекс.Метрика.

8.4. С помощью Яндекс.Метрики могут обрабатываться технические данные о посещении сайта, включая IP-адрес, сведения о браузере, устройстве, источнике перехода, действиях пользователя на сайте и иные обезличенные или технические данные.

8.5. Пользователь может ограничить или запретить использование cookie-файлов в настройках своего браузера. При этом отдельные функции сайта могут работать некорректно.

8.6. Подробные условия использования cookie-файлов могут быть размещены в отдельном документе — Политике использования cookie-файлов.

9. Порядок обработки персональных данных

9.1. Обработка персональных данных осуществляется с соблюдением принципов законности, справедливости, ограничения обработки достижением конкретных, заранее определённых и законных целей, недопущения обработки избыточных персональных данных.

9.2. Оператор осуществляет следующие действия с персональными данными:

- сбор;
- запись;
- систематизацию;
- накопление;
- хранение;
- уточнение;
- использование;
- передачу в случаях, предусмотренных настоящей Политикой и законодательством;
- обезличивание;
- блокирование;
- удаление;
- уничтожение.

9.3. Обработка персональных данных может осуществляться как с использованием средств автоматизации, так и без использования таких средств.

9.4. Оператор не принимает решений, порождающих юридические последствия для субъекта персональных данных или иным образом затрагивающих его права и законные интересы, исключительно на основании автоматизированной обработки персональных данных.

10. Передача персональных данных третьим лицам

10.1. Оператор может передавать персональные данные третьим лицам только в случаях, когда это необходимо для достижения целей обработки, исполнения договора, оказания гостиничных услуг, выполнения требований законодательства или при наличии согласия субъекта персональных данных.

10.2. Персональные данные могут передаваться:

- сервису бронирования Vnovo — для оформления, изменения, подтверждения и администрирования бронирований;
- сервисам онлайн-оплаты и банковским организациям — для приёма оплаты и осуществления возвратов;
- сервису цифрового ассистента — для обработки обращений пользователей через виджет;
- сервису Яндекс.Метрика — для анализа посещаемости сайта;
- почтовым и коммуникационным сервисам — для направления уведомлений и обработки обращений;
- государственным органам — в случаях и в порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

- иным лицам, если такая передача необходима для исполнения договора с гостем, защиты прав Оператора или выполнения требований закона.

10.3. Передача персональных данных третьим лицам осуществляется в объёме, необходимом для достижения соответствующей цели обработки.

10.4. Оператор не продаёт персональные данные пользователей и гостей третьим лицам.

11. Трансграничная передача персональных данных

11.1. Оператор не осуществляет целенаправленную трансграничную передачу персональных данных в рамках собственной обработки данных на сайте, если иное прямо не связано с используемыми сервисами и не требуется для достижения целей обработки.

11.2. В случае подключения сервисов, предполагающих трансграничную передачу персональных данных, Оператор принимает меры, предусмотренные законодательством Российской Федерации, включая выполнение требований к уведомлению уполномоченного органа, если такое уведомление необходимо.

12. Сроки обработки и хранения персональных данных

12.1. Персональные данные обрабатываются и хранятся не дольше, чем этого требуют цели обработки персональных данных, если иной срок хранения не установлен законодательством Российской Федерации.

12.2. Данные, связанные с бронированием, проживанием, оплатой, возвратами, бухгалтерским и налоговым учётом, могут храниться в течение сроков, установленных законодательством Российской Федерации.

12.3. Данные обращений пользователей хранятся в течение срока, необходимого для обработки обращения, ответа пользователю, урегулирования возможных претензий и защиты прав Оператора.

12.4. Cookie-файлы и данные веб-аналитики хранятся в соответствии с настройками соответствующих сервисов и браузера пользователя.

12.5. По достижении целей обработки или при утрате необходимости в достижении таких целей персональные данные подлежат удалению, уничтожению или обезличиванию, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

13. Защита персональных данных

13.1. Оператор принимает необходимые правовые, организационные и технические меры для защиты персональных данных от неправомерного или случайного доступа, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, предоставления, распространения, а также от иных неправомерных действий.

13.2. К таким мерам могут относиться:

- ограничение доступа к персональным данным;
- использование паролей и иных средств разграничения доступа;
- назначение лиц, ответственных за обработку персональных данных;
- использование защищённых каналов связи при наличии технической возможности;
- контроль доступа к сервисам, в которых обрабатываются персональные данные;
- резервное копирование данных при необходимости;
- применение иных мер, необходимых для защиты персональных данных.

13.3. Доступ к персональным данным предоставляется только тем лицам, которым такие данные необходимы для выполнения рабочих обязанностей или оказания услуг Оператору.

14. Права субъекта персональных данных

14.1. Субъект персональных данных имеет право:

- получать информацию об обработке своих персональных данных;
- требовать уточнения, блокирования или уничтожения персональных данных, если они являются неполными, устаревшими, неточными, незаконно полученными или не являются необходимыми для заявленной цели обработки;
- отозвать согласие на обработку персональных данных;
- требовать прекращения обработки персональных данных в случаях, предусмотренных законодательством;
- обжаловать действия или бездействие Оператора в уполномоченный орган по защите прав субъектов персональных данных или в суд;
- осуществлять иные права, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

14.2. Отзыв согласия на обработку персональных данных не влияет на законность обработки, осуществлённой до момента получения такого отзыва.

14.3. Оператор вправе продолжить обработку персональных данных после отзыва согласия, если такая обработка необходима для исполнения договора, выполнения требований закона, защиты прав и законных интересов Оператора или в иных случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

15. Порядок обращения к Оператору

15.1. По вопросам обработки персональных данных субъект персональных данных может обратиться к Оператору:

- по электронной почте: city.plaza@mail.ru;
- по телефону: +7 929 845-18-18;
- по адресу: 353475, Краснодарский край, г. Геленджик, ул. Советская, д. 95.

15.2. В обращении рекомендуется указать фамилию, имя, отчество, контактные данные для ответа, суть обращения и сведения, позволяющие Оператору идентифицировать обращение или соответствующую обработку персональных данных.

15.3. Оператор рассматривает обращения субъектов персональных данных в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

16. Изменение Политики

16.1. Оператор вправе вносить изменения в настоящую Политику.

16.2. Новая редакция Политики вступает в силу с момента её размещения на сайте, если иной порядок не предусмотрен новой редакцией Политики.

16.3. Пользователям рекомендуется периодически проверять актуальную редакцию Политики на сайте Оператора.

17. Заключительные положения

17.1. Настоящая Политика является общедоступным документом и размещается на сайте Оператора.

17.2. Вопросы, не урегулированные настоящей Политикой, регулируются законодательством Российской Федерации.

17.3. Продолжая использовать сайт, направляя обращения, оформляя бронирование или передавая персональные данные Оператору иным способом, пользователь подтверждает, что ознакомлен с настоящей Политикой.