



## **GRAND HOTELL HÖRNAN**

### **HANTERING AV PERSONUPPGIFTER, TILL VÅRA GÄSTER/KUNDER**

På Grand hotell Hörnan behandlar vi personuppgifter för våra gäster/kunder. Vi värnar om allas integritet och följer lagstiftningen som ska skydda privatpersoners integritet. Grand Hotell Hörnan AB är ansvariga för behandlingen av personuppgifter. Information om hur du som gäst kommer i kontakt med oss hittar du under "kontakta oss" här på hemsidan.

### **ANVÄNDANDE AV PERSONUPPGIFTER**

Grand Hotell Hörnan använder personuppgifter främst för att fullgöra avtal. Utan dina personuppgifter kan du t.ex. inte ha en bokning hos oss. Vi vill också kunna erbjuda dig bästa möjliga service och upplevelse och då behöver vi veta dina önskemål kring bokningar. Vi använder personuppgifter för följande:

- Fullgörande av avtal. Upprätta en bokning av tjänst/produkt på hotellet.
- Arbeta med och genomföra bokningarna och tillgodose önskemål och beställningar.
- Ta betalt/fakturera för bokning, produkter och tjänster.
- Kontakta gästen/kunden före, under vistelse med information, bokningsstatus, ändringar och frågor.
- Analysera statistik rörande försäljning, gästönskemål, tjänster och bokningar
- Marknadsföra och kommunicera våra tjänster och produkter till dig som kund.
- Uppföljning, att via enkäter eller direktkontakt med gäst få information om kundnöjdhet.

### **LAGRING AV UPPGIFTER**

Vi samlar in personuppgifter i vårt bokningssystem. Om du inte samtyckt till att vi fortsätter spara dina personuppgifter eller inte bokat på nytt med oss inom 12 månader, kommer dina personuppgifter att gallras bort från våra system.

### **RESEBYRÅER OCH ONLINE TRAVEL AGENCIES**

Många bokar idag hotell via en OTA, Online Travel Agency kanske via en traditionell resebyrå och i samband med bokning samlar de in uppgifter om dig. Vi får ta del av vissa av dessa personuppgifter för att kunna genomföra bokningen. Personuppgifterna hanteras i enlighet med respektive företags personuppgiftspolicy. Grand Hotell Hörnan ansvarar inte för en resebyrås eller OTAs hantering av dina uppgifter.



## **GRAND HOTELL HÖRNAN**

### **KÄNSLIGA PERSONUPPGIFTER**

Lagen skiljer på vanliga och känsliga personuppgifter. Känsliga personuppgifter är t.ex. etniskt ursprung, politiska åsikter, religiös eller filosofisk övertygelse, fackligt engagemang och sexuella preferenser. Grand Hotell Hörnan samlar aldrig in känsliga uppgifter. I vissa bokningsmotorer på nätet finns dock möjlighet för gäster att i fritextfält skriva in sådana uppgifter och de kan då dyka upp i våra system, vi uppmanar alla att undvika att skriva in känsliga uppgifter i bokningarna.

### **TREDJE PART**

Vi kan komma lämna ut personuppgifter till tredje man så som polis eller annan myndighet om det rör sig om utredning av brott eller om vi av annan anledning, enligt lag är skyldig att lämna ut sådana uppgifter. Vi kan också lämna uppgifter till tredje part för att kunna fullfölja bokningar, för gästens räkning, hos extern samarbetspartner så som t.ex. teaterbiljetter eller spabehandling.

### **RÄTT TILL INFORMATION, RÄTTELSE OCH RADERANDE**

Du har rätt att få information om vilka personuppgifter som finns registrerade i vårt kundregister. Detta görs genom en skriftlig ansökan som skickas till oss via epost (se under Kontakta oss). Har vi några felaktiga uppgifter om dig kan du få dem rättade. Du kan också få dina personuppgifter raderade, ansökan om detta ska även det ske skriftligt. Vi kan ha laglig rätt att fortsatt behandla dina personuppgifter, t.ex. för att fullgöra avtal.