

Persondatapolitik for behandling af gæste/kunde oplysninger

1. Dataansvarlig

Agerskov Kro og Hotel er dataansvarlig.

Agerskov Kro og Hotels kontaktoplysninger er:

Agerskov Kro og Hotel, Hovedgaden 3, 6534 Agerskov

Telefon: 74833228, e-mail: otte@agerskov-kro.dk

Att. Bodil og Peter Otte

Agerskov Kro og Hotel håndterer alle personlige oplysninger i overensstemmelse med gældende persondatalovgivning.

Agerskov Kro og Hotel indgår aftale med gæster og kunder om levering – køb og salg - af forskellige serviceydelser og produkter.

Når en gæst eller kunde, bestiller og køber én eller flere af Agerskov Kro og Hotels serviceydelser, og som led heri afgiver sine personoplysninger til Agerskov Kro og Hotel, giver denne samtidig sit samtykke til, at gæstens/kundens personoplysninger kan behandles af Agerskov Kro og Hotel.

2. Agerskov kro og Hotels indsamling af personoplysninger

Personoplysninger indsamles af Agerskov Kro og Hotel på følgende vis:

- Når en gæst/kunde – eller en repræsentant for denne - vælger at indhente tilbud på og/eller købe en af Agerskov Kro og Hotels serviceydelser/produkter.
- Igennem browser cookies og web beacons.
- I forbindelse med brug af Agerskov Kro og Hotels digitale ydelser.
- Ved deltagelse i Agerskov Kro og Hotels kunde/loyalitetsprogram og ved abonnement på Agerskov Kro og hotels Kroavis (nyhedsavis)
- Fra sociale medier, reklame- og analyseudbydere samt offentlige registre.

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

3. Oplysninger som Agerskov Kro og Hotel indsamler

Agerskov Kro og Hotel indsamler følgende personoplysninger:

- Navn, adresse, telefonnummer, e-mailadresse 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 Agerskov Kro og Hotels digitale serviceydelser.
- Brugen af Agerskov Kro og Hotels kunde/loyalitetsprogram.
- Oplysninger fra Agerskov Kro og Hotels kundeundersøgelser.
- Oplysninger fra eventuelle udbudte konkurrencer
- Oplysninger fra Agerskov Kro og Hotels sociale medier og andre digitale platforme tilhørende Agerskov Kro og Hotel.
- Browserinformationer.
- Oplysninger om gæstens/kundens virksomhed og relevante kontaktpersoner.

En gæst eller kunde kan, frivilligt og efter eget valg give Agerskov Kro og Hotels yderligere personoplysninger, som denne mener, kan have betydning for Agerskov Kro og Hotels betjening af gæsten, eller som den pågældende mener bør gives af sikkerhedsmæssige hensyn.

Dette kan f.eks. være oplysninger om:

- Handicap
- Allergi
- Særlige fødevarerpræferencer
- Andre helbreds- eller medicinoplysninger

Hvis en gæst frivilligt og efter eget valg vælger at afgive sådanne oplysninger opfatter Agerskov Kro og Hotel dette som et samtykke til at kunne registrere og gemme disse følsomme oplysninger om den pågældende.

Udover de oplysninger som Agerskov Kro og Hotel modtager direkte fra gæster, vil Agerskov Kro og Hotel i nogle tilfælde indhente eller behandle yderligere oplysninger, som Agerskov Kro og Hotel 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 om Agerskov Kro og Hotels vilkår og betingelser samt Agerskov Kro og Hotels 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

Agerskov Kro og Hotel anvender DIBS www.dibs.dk (Nets), til indløsning af betalinger med betalings- og kreditkort. DIBS og Agerskov Kro og Hotel er godkendt og certificeret af Pengeinstitutternes Betalingssystem (www.pbs.dk).

Ved bestillinger og bookinger gemmer de oplysninger, som gæsten/kunden har givet, i indtil 3 måneder, hvorefter oplysningerne slettes.

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

5. Hvad er formålet med indsamlingen og behandlingen?

Agerskov Kro og Hotel indsamler alene personoplysninger, som er nødvendige for at opfylde de aftaler, der indgås med gæster 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 Agerskov Kro og Hotel 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 Agerskov Kro og Hotels serviceydelser.
- 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 Agerskov Kro og Hotels serviceydelser.
- Tilpasning af Agerskov Kro og Hotels markedsføring og øvrige kommunikation.
- Analyse af gæster/kundens brugeradfærd og markedsføring overfor disse
- Administration af gæsters/kunders relation til Agerskov Kro og Hotel, herunder eventuel deltagelse i Agerskov kro og Hotels kunde/loyalitetsprogram.
- Opfyldelse af lovkrav, f.eks. krav om at registrere overnattende gæster efter udlændingelovgivningen og pasbekendtgørelsen.

6. Hjemmel - det juridiske grundlag - for behandlingen

Agerskov kro og Hotel vil oftest behandle personoplysninger, fordi det er nødvendigt for at opfylde en aftale med Agerskov Kro og Hotel, som du som gæst eller kunde er part i. Det kan for eksempel være i forbindelse med hotelophold, mødeafvikling, afholdelse af fest eller mad ud af huset.

Yderligere vil Agerskov Kro og Hotel behandle personoplysninger i forbindelse med booking forud for en overnatning, afvikling af møder, selskaber, konferencer mv.

I nogle tilfælde vil Agerskov Kro og Hotels behandling af personoplysninger finde sted som led i, at Agerskov Kro og Hotel forfølger en legitim/saglig interesse, som går forud for gæstens/kundens (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 Agerskov Kro og Hotel og kvaliteten af Agerskov Kro og Hotels serviceydelser og produkter.

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

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

Agerskov Kro og Hotel 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 højst to år.

7. Den registreredes rettigheder

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

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

Hvis nogle af de oplysninger, som Agerskov Kro og Hotel 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 Agerskov Kro og Hotel. Dette gælder ikke for oplysninger, jf. ovenfor som 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 Agerskov Kro og Hotel om at få en oversigt over og en kopi af de personoplysninger om den registrerede, som Agerskov Kro og Hotel 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 Agerskov Kro og Hotel, 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 Agerskov Kro og Hotel

Skriftlig anmodning sendes til Agerskov Kro og Hotel, se kontaktoplysninger ovenfor under pkt. 1

Agerskov Kro og Hotel 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 Agerskov Kro og Hotel vurdere, om betingelserne for anmodningen er opfyldt, og Agerskov Kro og Hotel vil i så fald gennemføre ændringer eller sletning så hurtigt som muligt.

Agerskov Kro og Hotel 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

Agerskov Kro og Hotel 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 Agerskov Kro og Hotel, der har i kraft af deres jobfunktion har behov for de registreredes personoplysninger har adgang hertil.

Agerskov Kro og Hotel kontrollerer løbende, at der ikke sker uautoriseret adgang til de registreredes personoplysninger.

Agerskov Kro og Hotel tager løbende backup de registrerede personoplysninger.

I tilfælde af et sikkerhedsbrud, hvor der er en høj risiko for misbrug af de registreredes personoplysninger, herunder f.eks. identitetstyveri, økonomisk tab, tab af omdømme eller anden form for misbrug, vil Agerskov Kro og Hotel underrette de registrerede om sikkerhedsbruddet så hurtigt som muligt. Agerskov Kro og Hotel sikkerhedsprocedurer bliver løbende revurderet og opdateret i forhold til den teknologiske udvikling.

Agerskov Kro og Hotel benytter sig af en række eksterne leverandører af IT-services, IT-systemer, betalingsløsninger, etc.

Agerskov Kro og Hotel indgår løbende databehandleraftaler med alle vore 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.

Agerskov Kro og Hotel er i nogle tilfælde lovmæssigt forpligtede til at videregive personoplysninger eller forpligtede hertil som følge af en afgørelse fra en offentlig myndighed.

Agerskov Kro og Hotel sletter dine personoplysninger, når vores lovmæssige forpligtelse ophører efter 2 år for overnattende gæster, 1 år for fester, møder, mad ud af huset o.l. eller når formålet med at indsamle og behandle oplysningerne ikke længere er til stede.

10. Cookies

Agerskov Kro og Hotel anvender cookies. Yderligere oplysning om vores cookiepolitik kan indhentes her: www.agerskov-kro.dk/omkroen/cookiepolitik

11. Klage

Klage over Agerskov Kro og Hotels behandling af personoplysninger kan ske til Datatilsynet, BORGERGADE 28, 5, 1300 KØBENHAVN K, TELEFON 3319 3200 - E-MAIL dt@datatilsynet.dk