

Политика конфиденциальности TravelLine

Документ обновлен 28.04.2020г.

Когда вы бронируете проживание и дополнительные услуги (услуги предоставляются только в Средствах размещения) на сайте Средства/Объекта размещения, вы пользуетесь нашим сервисом — модулем онлайн-бронирования TravelLine.

Под Средством размещения следует понимать помещение, используемое для предоставления услуг размещения (Гостиница, Санаторий, Отель, Мини-Отель, Гостиничный комплекс и прочие)

Под Объектом размещения следует понимать помещение, предоставляемое Клиенту в аренду за плату во временное владение и пользование для проживания в нем по договору найма жилого помещения.

Под Проживанием следует понимать комнату/квартиру/дом в Объекте размещения или номер (и/или услуги) Средства размещения в Средстве размещения

Все персональные данные, которые вы вводите во время бронирования, либо разрешаете нам получать из ваших аккаунтов в социальных сетях и которые собираются автоматически, находятся в полной безопасности.

В этом документе вы узнаете, какие персональные данные мы собираем, как их используем и защищаем.

Для чего TravelLine использует ваши данные

Чтобы вас успешно заселили в Средство/Объект размещения, а также включили вас в программу лояльности Средства/Объекта размещения (в том числе для получения персонализированных предложений и скидок, для получения "комплиментов" от Средства/Объекта размещения и т.п.), нам необходимо передать ваши персональные данные в это средство/Объект размещения. Правовой основой для передачи данных является договор между нами и Средством/Объектом размещения.

Вы можете не вводить персональные данные, но без них вас не заселят в Средство/Объект размещения и не включают в программу лояльности Средства/Объекта размещения.

Вот как мы работаем с вашими данными:

1. Передаем данные по брони в Средство/Объект размещения. А также помогаем внести онлайн-оплату или предоплату за бронь.
2. Если вы обратитесь в нашу службу поддержки, мы поможем вам решить все вопросы, связанные с онлайн-бронированием. Для идентификации ваших данных мы спросим либо номер брони и код доступа, либо ваши фамилию, имя, отчество, телефон, email, даты заезда и выезда.
3. Можем связаться с вами по электронной почте, телефону или SMS, чтобы:
 - уточнить ваши данные или детали брони;
 - сообщить о незавершенном бронировании и помочь забронировать;
 - напомнить о поездке за несколько дней до заезда;
 - после выезда отправить скидку для повторного бронирования;
 - узнать ваше мнение о Средстве/Объекте размещения;
 - уточнить, насколько удобно было бронировать;
 - предложить услуги визовой поддержки, трансфера, авиаперелета;

- пригласить к участию в исследованиях гостиничного рынка.
- 4. Обеспечиваем безопасность обработки ваших данных.
- 5. Анализируем ваши действия в модуле онлайн-бронирования, чтобы улучшить его.
- 6. Используем ваши данные для того, чтобы обеспечить для вас адресное обслуживание высокого качества в выбранном вами Средстве/Объекте размещения.
- 7. Используем ваши данные при составлении отчетных и бухгалтерских документов.
- 8. Передаем средству размещения ваши данные, чтобы его сотрудники могли информировать вас о новостях и акциях.

Какие ваши данные собирает TravelLine

Мы собираем всю информацию, которую вы вводите при бронировании на сайте Средства/Объекта размещения: ваши фамилию, имя, отчество, адрес, электронную почту, номер телефона, гражданство, пол, платежные данные, данные гостей, которые будут проживать с вами в номере/комнате/квартире/доме, пожелания к проживанию.

Если в процессе оформления онлайн-бронирования вы разрешаете нам получить данные из ваших аккаунтов в социальных сетях, мы собираем следующую информацию: идентификационный номер вашего аккаунта в социальной сети; имя; фамилия; отчество; пол; дата рождения; ссылка на аватар (фотографию), размещенную в социальной сети; адрес электронной почты; девичья фамилия (если указана); город; страна; место работы; название университета.

Когда вы оставляете отзыв о Средстве/Объекте размещения в анкете, которая приходит на вашу электронную почту после выезда, мы тоже сохраняем его.

Мы не проверяем достоверность вашей персональной информации, которую вы вводите во время онлайн-бронирования, либо мы получаем по вашему разрешению из аккаунтов в социальных сетях.

Есть данные, которые отправляются нам автоматически, без вашего участия. Это ваш IP-адрес, часовой пояс, номер онлайн-бронирования, его статус (завершено, не завершено, модифицировано, отменено), валюта, дата заезда и выезда, дата и время бронирования, страницы в модуле онлайн-бронирования, на которые вы заходили, и переходы по ссылкам.

Также автоматически собираются название и версия вашего интернет-браузера, языковые настройки; название и версия операционной системы, если вы бронируете с компьютера, или характеристики и настройки устройства, если вы бронируете со смартфона или планшета.

Персональные данные лиц, не достигших совершеннолетия, мы собираем и используем только с согласия родителей или опекунов. Если нам станет известно о том, что мы обрабатываем информацию о детях без согласия родителя или опекуна, мы вправе удалить такую информацию.

Как TravelLine работает с cookie-файлами

Cookie-файлы — это небольшие текстовые файлы, которые веб-сайт запоминает на вашем компьютере. Мы собираем cookie-файлы, чтобы в дальнейшем усовершенствовать процесс бронирования, сделать его удобнее и быстрее.

Когда вы бронируете проживание и услуги на сайте Средства/Объекта размещения, наш сервис собирает данные вашей брони и отмечает, с каких источников вы перешли на онлайн-бронирование.

Часть cookie-файлов собирается сервисом Google Analytics, интегрированным с нашим онлайн-бронированием. Настройки Google Analytics, которые мы используем, не собирают персональную информацию о вас, но вы можете отказаться от сбора cookie-файлов, заблокировав Google Analytics по инструкции: <https://tools.google.com/dlpage/gaoptout>.

Выбрать, какие cookie-файлы принимать, а какие — отклонять, можно в разделе «Справка»/«Помощь» вашего браузера.

С кем TravelLine делится вашими данными

Мы передаем ваши личные данные Средству/Объекту размещения, которое вы выбрали для бронирования, а также нашим поставщикам услуг и только тогда, когда это необходимо.

Надежное и безопасное хранение данных — важное условие сотрудничества с нами. Мы делимся с поставщиками услуг только теми персональными данными, которые нужны для предоставления услуг. Им запрещено использовать ваши данные в маркетинговых целях без вашего согласия.

Мы работаем со следующими поставщиками услуг:

1. Автоматизированные системы управления Средством/Объектом размещения и CRM-программы, используемые Средством/Объектом размещения. Вы можете уточнить название и версию используемой системы управления у Средства/Объекта размещения.
2. Платежные системы и организации, которые предоставляют услуги по онлайн-оплате и пробивают чек по оплате банковской картой.
3. Компании-партнеры Средства/Объекта размещения, чьи сервисы интегрированы с нашим модулем онлайн-бронирования.
4. Компании-партнеры TravelLine, которые предоставляют вам дополнительные услуги, например, трансфер или визовую поддержку.
5. Правоохранительные органы.

Как TravelLine хранит и защищает ваши данные

Для защиты ваших персональных данных мы используем современные средства компьютерной безопасности и ограничиваем доступ посторонних лиц к нашим ресурсам.

Мы сертифицированы по ISO-27001, используем шифрование базы данных, а при передаче персональных данных применяем систему шифрования уровня Secure Sockets Layer (SSL).

Мы следим и быстро устраняем проблемы безопасности, которые могут возникать из-за внешних факторов. При необходимости мы сообщим вам о возможных проблемах и расскажем, как их избежать.

TravelLine и некоторые наши партнеры находятся в странах со статусом страны, не обеспечивающей надлежащий уровень защиты данных по GDPR. Но мы прилагаем максимум усилий, чтобы защитить ваши персональные данные.

Как вы можете управлять данными

Мы понимаем, что вы могли допустить ошибку при вводе данных или позже захотите удалить данные из нашей системы.

Чтобы управлять своими персональными данными, вы можете:

1. Зайти на страницу модификации брони по ссылке в подтверждении бронирования, чтобы:
 - поменять данные полностью или частично;
 - удалить данные — только после выезда из Средства/Объекта размещения.
2. Написать нам на электронный адрес privacy@travelline.pro, чтобы:
 - запросить список ваших данных, которые мы обрабатываем;
 - получить список ваших данных, которые мы храним, и передать третьим лицам.
3. Отписаться от маркетинговых рассылок по ссылке в самом маркетинговом письме.

Как TravelLine меняет Политику конфиденциальности

Мы оставляем за собой право вносить изменения в этот документ. При внесении изменений мы укажем дату последнего обновления в актуальной редакции. Новая редакция документа вступит в силу после ее размещения, если иное в ней не предусмотрено.

Контактные данные

Оператором по обработке персональных данных по Федеральному закону «О персональных данных» от 27.07.2006 N 152-ФЗ, а также процессором по обработке персональных данных по Регламенту ЕС 2016/679 от 27 апреля 2016 г. является ООО «ТРЭВЕЛ ЛАЙН СИСТЕМС».

ООО «ТРЭВЕЛ ЛАЙН СИСТЕМС» обрабатывает персональные данные в соответствии с этой Политикой конфиденциальности.

Если у вас появились предложения или вопросы по нашей Политике конфиденциальности, пишите по электронной почте privacy@travelline.pro или по адресу Российская Федерация, 424003, Республика Марий Эл, город Йошкар-Ола, Ленинский проспект 56А, ООО «ТРЭВЕЛ ЛАЙН СИСТЕМС».

Подробнее: <https://www.travelline.ru/contacts/>

Представитель ООО «ТРЭВЕЛ ЛАЙН СИСТЕМС» в Евросоюзе: TravelLine OU, адрес в Эстонии: Harju maakond, Tallinn, Põhja-Tallinna linnaosa, Randla tn 13-201, 10315, email privacy@travelline.pro.

Контроллером по обработке персональных данных по Регламенту ЕС 2016/679 от 27 апреля 2016 г. является [REDACTED].