

## מדיניות פרטיות

אנו, ברשת מלונות קראון פלזה הפועלת תחת חברת מלונות אפריקה ישראל בע"מ (להלן יחדיו: "המלון" או "אנו") מכבדים את פרטיות לקוחותינו, ורואים ערך רב ומטרה בשמירה על פרטיותם ובטחון המידע שלהם.

אנו מתחייבים כלפיך לקיים את המדיניות המפורטת להלן (להלן: "מדיניות הפרטיות"). מטרת מדיניות זו היא להסביר כיצד אנו פועלים בכל הקשור לפרטיות שלך, וכיצד אנו משתמשים במידע האישי (כהגדרתו לפי דין, להלן: "מידע אישי") הנמסר לנו על-ידיך או נאסף על ידינו במהלך ההתקשרות שלך עמנו והשהייה שלך במלון.

מדיניות הפרטיות מהווה תוספת לתנאי השימוש הכלליים אליהם אתה מתחייב בעת ביצוע הזמנה ו/או שהות במלון, והאמור בה בא להוסיף עליהם מבלי לגרוע, ומהווה חלק בלתי נפרד מהם.

במקום בו מופיעים במדיניות פרטיות זו המונחים "אותך" או "שלך" הכוונה היא לכל המשתמשים בשירותי המלון והמידע האישי והמידע האחר המתייחס למשתמשים אלו.

### **מי אנחנו וכיצד ניתן ליצור עמנו קשר?**

רשת מלונות קראון פלזה מחזיקה ומתפעלת את מאגרי המידע בהם יישמרו פרטיך .

אתה מוזמן לפנות אלינו בכל שאלה, תהייה או עניין הקשורים במידע האישי שלך באמצעות שליחת פניה לכתובת המייל: [adv@hiil.co.il](mailto:adv@hiil.co.il) .

### **המידע שאנו אוספים ושומרים אודותיך**

אנו אוספים ושומרים מידע אודותיך, בעת שאנחנו מספקים לך שירותים שונים לפי בקשתך, במהלך העסקים הרגיל של ניהול המלון. בין היתר, אנו אוספים ושומרים את המידע המסופק על ידיך במהלך הגלישה באתרי האינטרנט שלנו, בתהליך ביצוע ההזמנה, בתהליך הקליטה במלון (Check-in), במהלך השהייה במלון, ובעת היציאה מהמלון והתשלום (Check-out). כמו כן, מידע יכול וייאסף בעת ביצועה של שיחה למוקד הטלפוני שלנו, ביצוע של רכישה או הזמנה באתר האינטרנט שלנו, ביקור במלון בין אם כאורח ובין אם כמבקר, מסוכני נסיעות, ממועדוני צרכנות כאלה ואחרים, מחברות סקרים ומנותני שירותים שונים עימם אנו עובדים. זאת, בין אם הדבר נעשה בצורה ישירה ו/או בצורה עקיפה באמצעות מערכות צד ג' ו/או שותפים עסקיים ו/או צדדים שלישיים הקשורים במלון.

אתה אינך חייב לספק לנו מידע זה, אך לצערנו במקרים מסוימים אם לא תספק לנו מידע זה, לא נוכל להעניק לך את השירותים המבוקשים על ידך. כך למשל, לא תוכל לבצע הזמנה במלון, ללא מסירת פרטים אישיים כנדרש בתהליך ההזמנה.

במסגרת כך, אנו יכולים בין היתר לאסוף את המידע הבא לגביך :

שמך המלא, כתובתך, כתובת המייל שלך, מספר טלפון ופרטי יצירת קשר אחרים, פרטים אודות מדינת האזרחות שלך, מספר רכב שבבעלותך / שהגעת עימו למלון, פרטים אודות תעודת הזהות / רישיון הנהיגה / הדרכון שלך, פרטי כרטיס אשראי מידע פיננסי אודותיך ואודות הרכישות שביצעת במלון, היסטוריית ההזמנות והשהיות שלך במלון, פרטים אודות בני משפחתך, לרבות ילדיך, פרטים אודות אנשים שהתארחו איתך במלון, בקשות מיוחדות ודרישות שנלוו לשהייתך במלון, פעילויות ו/או טיפולים שנרכשו על ידיך במהלך השהייה, רגישויות מסוימות למזון עליהן סיפרת לנו, מידע רפואי שבחרת לחלוק עימנו במסגרת שהייתך במלון, וכל פרט אחר שחלקת עימנו בעת השהייה במלון, בין אם בצורה ישירה ובין אם בצורה עקיפה.

כמו כן, השטחים הציבוריים במלון ומתקניו מצולמים על ידינו במערכת מצלמות במעגל סגור (CCTV), במטרה להבטיח את ביטחונך ואת ביטחון עובדי וצוות המלון. הצילומים נשמרים על ידינו לתקופה של לא יותר מ- 30 יום בהתאם להוראות הדין הרלבנטיות.

בנוסף, כאשר אתה מתחבר לרשת האינטרנט במלון ו/או לאתר האינטרנט שלנו, מערכות המלון (לרבות מערכות צד ג' המופעלות על ידי המלון ועבורו), עלולות לאסוף מידע אודות פרטי ההתחברות שלך, המכשיר בו השתמשת לצורך ההתחברות, כתובת ה-IP שלך וכו'. מידע זה ישמש אותנו בין היתר לצורך שיפור השירות ואתר האינטרנט שלנו.

## **שימוש ב-Cookies**

אתרי האינטרנט שלנו משתמשים ב"עוגיות" ובאמצעים טכנולוגיים אחרים ודומים (Cookies) לצורך ניהולה השוטף והתקין ולצורך שיפור השירותים הניתנים באמצעותה. Cookies הם קבצים קטנים המוטמעים בדפדפן ו/או מכשיר של משתמש הגולש באתר, המשמשים את האתר והמערכות הפועלות בו, לזיהוי של המשתמש ואיסוף מידע אודות ההתנהלות שלו באתר.

חלק מה-Cookies שאנו מפעילים, נועדו לאפשר את פעילות האתר בצורה תקינה ומאובטחת, וללא הטמעתן בדפדפן שלך האתר כלל לא יפעל כראוי. חלק אחר של ה-Cookies שאנו מפעילים, נועד לאסוף נתונים סטטיסטיים ונתונים אחרים אודות השימוש שלך באתר. אנו עושים שימוש בנתונים אלו על מנת לשפר את האתר, להתאים אותו עבורך, לזכור את פרטי הכניסה שלך כך שלא תצטרך להקליד אותם בכל כניסה מחדש וכיוצ"ב. בנוסף, אנו עושים שימוש ב-Cookies המתייחסים או מפנים מידע למערכות צד ג', וזאת הן לצורכי ניתוח ולמידה סטטיסטיים אודות השימוש באתר, והן לצורך זיהוי של העדפותיך האישיות והתאמת הגלישה והפרסומות באתר עבורך. אנו משתמשים בחלק ממידע זה ומערכות אלו על מנת להתאים את הפרסום שאנו מבצעים באתר וברשתות חברתיות אחרות לצרכים שלך, ולצרכינו.

אם אינך מעוניין לקבל Cookies בעת הגלישה באתר שלנו, אתה יכול להימנע מכך על ידי שינוי ההגדרות בדפדפן שלך וחסמת האפשרות להטמיע Cookies אצלך. כמו כן, אתה יכול למחוק את היסטוריית הדפדפן שלך בכל עת, ובמסגרת כך גם למחוק את ה-Cookies שהוטמעו אצלך. עם זאת, חשוב לדעת כי במקרה הדבר עלול לפגוע בחוויית השימוש באתר.

בנוסף, חשוב לדעת כי בעת השימוש והגלישה באתר מוצגות בין היתר פרסומות והצעות שיווקיות שאינן מוטמעות על ידינו בצורה ישירה, אלא באמצעות צדדים שלישיים המקבלים מאיתנו היתר לפרסם בשטח האתר. צדדים שלישיים אלו עלולים ויכולים לעשות שימוש ב-Cookies אשר אינן קשורות במישרין לאתר, והדבר כפוף לתנאי הפרטיות של אותם צדדים שלישיים.

## **שימוש במידע שלך**

אנו עשויים להשתמש במידע האישי שלך לצורך יצירת קשר עימך לצורך מתן שירותים, תיאום של השהייה במלון ו/או שינויים או עדכונים הקשורים בהזמנתך, עדכונים בנוגע למידע האישי שלך השמור במערכתנו ו/או שינויים במדיניות הפרטיות שלנו, מתן שירות טוב יותר לך ולבני משפחתך בעת השהייה במלון ובכל שהייה עתידית, מענה לפניות שלך ו/או פניות הקשורות במידע שלך, שמירה על בטיחותכם ובטיחותם של אורחים אחרים וצוות המלון, ציות לחובות חוקיות לפי דין והעברת מידע לרשויות בהתאם להוראות החוק, וכן כל שימוש אחר שתכליתו לאפשר לך ליהנות משירותי המלון בצורה סדורה ובטוחה.

בנוסף, אנו עושים שימוש במידע שלך לצרכים סטטיסטיים ואגרטיביים, יחד עם מידע של לקוחות אחרים, לצורך שיפור השירות וייעול הפעילות שלנו במלון, וזאת תוך שמירה על פרטיותך, וצמצום השימוש בפרטיך האישיים היכן שהדבר מתאפשר.

לבסוף, אנו עשויים לעשות שימוש בפרטי הקשר שאתה מוסר לנו על מנת להעביר אליך הצעות שיווקיות ומסחריות כאלה ואחרות, הודעות אודות מבצעים ואירועים מיוחדים, שליחת ניוזלטר מבצעים ועדכונים תקופתיים והתאמה של הצעות אלו לצרכים שלך. זאת יש להדגיש, בכפוף להוראות הדין, ולקבלת הסכמתך במקרים המחייבים זאת. בכל מקרה בו אינך מעוניין להמשיך וליהנות מהצעות שיווקיות ומבצעים אלו, אתה כמובן יכול לפנות אלינו ולבקש כי נסיר אותך מרשימות התפוצה שלנו.

הבסיס החוקי לאיסוף ועיבוד המידע שלך על ידינו, יכול להיות אחד או כמה מהבסיסים החוקיים המוכרים לפי דין, ובין היתר – קיומו של חוזה שבינינו ומתן שירותים לפי בקשתך, הגנה על אינטרסים עסקיים ולגיטימיים שלנו, מילוי חובה חוקית או קבלת הסכמה מצידך.

המידע שאתה מוסר לנו יישמר במערכותינו ובמאגרי המידע שלנו לתקופה משתנה, בהתאם לאינטרסים העסקיים שלנו ולהוראות הדין. תקופה זו תקבע בין היתר בהתאם לצורך שלנו לתת לך שירות טוב יותר בעתיד ובשהיות עתידיות במלון, להציע לך הצעות מסחריות ושיווקיות כאמור ולמלא אחר חובותינו החוקיות כמו גם להבטיח את האינטרסים המשפטיים שלנו בכל מקרה של תביעה ו/או סכסוך עתידיים, ככל שיהיו.

### **אבטחת ושמירת המידע שלך**

אנו מחויבים לאבטחת ושמירת המידע שלך, ועושים שימוש באמצעי אבטחה מקובלים ומתאימים על מנת לשמור ולהגן על שלמות וסודיות המידע הנשמר במערכותינו. עם זאת, ובדומה לכל מערכת אחרת, אנו איננו יכולים להבטיח בצורה מלאה ומוחלטת את בטיחות מערכותינו, ועל כן אנו איננו מתחייבים שמאגרי המידע שלנו יהיו חסינים בצורה מוחלטת מפני כל חדירה ו/או גישה בלתי מורשית.

אנו מקפידים כי כל העברה של מידע לידי צד ג' במסגרת ולצורך פעילותנו העסקית, תיעשה בכפוף לתהליכים ונהלים המבטיחים כי אותם צדדים שלישיים מיישמים ונוקטים נהלים ואמצעי אבטחה נאותים ומספקים.

### **מסירת מידע לצד שלישי**

אנו עשויים להעביר את המידע האישי שאתה מוסר לנו ילדי צדדים שלישיים על מנת לספק לך שירותים, למשל לצורך רישום הזמנה במלון. כמו כן, אנו עשויים להעביר את המידע האישי שלך לצדדים שלישיים בהקשרים אחרים, כמו למשל כאשר קיימת לנו חובה חוקית שכזו או כאשר הדבר מותר לנו בהתאם להוראות הדין ולאינטרסים המסחריים שלנו.

בנוסף, אנו עשויים במסגרת פעילותנו השוטפת להיעזר ו/או לעשות שימוש במערכות וספקים חיצוניים המספקים לנו שירותים שונים.

בכל מקרה שכזה, אנו מקפידים על שימוש בספקים ומערכות שרמת האבטחה ושמירת הפרטיות בהן הינה גבוהה, וכן מוודאים כי יועבר לאותו ספק חיצוני אך ורק המידע הדרוש לו לצורך ביצוע הפעולות המבוקשות, בכפוף להתחייבותו לשמירה על סודיות המידע כנדרש, ובכפוף לקבלת ערבויות והתחייבויות כפי חובותינו בחוק.

### **עיון במידע, תיקון ומחיקה**

על-פי חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א - 1981, כל אדם זכאי לעיין במידע השמור במאגר מידע ומתייחס אליו. זכות זו כמובן עומדת גם לך. אם תעיין במידע השמור אצלנו אודותיך ותמצא כי אינו נכון, שלם, ברור או מעודכן, הנך רשאי לפנות אלינו בבקשה לתקן את המידע או למחוק אותו. בנוסף, וככל שהמידע מתייחס אך ורק לשירותי דיוור ישיר אליך (כהגדרתם בחוק), אתה רשאי לדרוש מאתנו כי נמחק את פרטי הקשר שלך ממאגר המידע שלנו. במקרה זה אנו נמחק את פרטי המידע המשמשים לצורך שליחת הצעות מסחריות אליך, אולם ייתכן ופרטי מידע אחרים אודותיך יוסיפו להישמר במערכותינו ובמאגרי המידע שלנו בהתאם להוראות הדין. פניות מעין אלו ניתן להפנות אלינו באמצעות כתובת הדוא"ל המפורטת בתחילת מדיניות זו. אנו נגיב ונשיב על פנייתך בהקדם. ככל שנסרב לבקשתך, אתה רשאי כמובן לפנות לבית משפט השלום בהתאם לקבוע בהוראות הדין ולבקש כי יורה לנו לפעול כבקשתך. יצוין כי לתושבי האיחוד האירופי, ייתכן ועומדות זכויות נוספות בהתאם להוראות הרגולציה האירופאית, ואם הדבר רלבנטי עבורך אתה מוזמן לפנות אלינו בכל בקשה כאמור.

## **עדכון ושינוי של מדיניות הפרטיות**

אנו נהיה רשאים לשנות ולעדכן מעת לעת את מדיניות הפרטיות. אם יבוצעו שינויים מהותיים בתנאי מדיניות הפרטיות המתייחסים למידע האישי הנשמר אודותיך אצלנו, הודעה על כך תפורסם באתר שלנו. בעצם השימוש והמשך השימוש באתר שלנו, השהייה במלון שלנו והרכישה של שירותנו אתה מסכים לתנאי מדיניות פרטיות זו, ולשינויים שייערכו בה מעת לעת.

מעודכן ליום 20.9.18