

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ

SYMMETRIA HOTELS

Τελευταία ενημέρωση: 02/06/2026

Η προστασία των προσωπικών σας πληροφοριών αποτελεί προτεραιότητα για εμάς. Αυτό αντικατοπτρίζει τη φιλοσοφία μας για τη διατήρηση ικανοποιημένων επισκεπτών και τη δημιουργία ισχυρών σχέσεων εμπιστοσύνης. Κατανοούμε τη σημασία των προσωπικών σας δεδομένων και καταβάλλουμε κάθε προσπάθεια να αποθηκεύουμε και να επεξεργαζόμαστε με προσοχή τις πληροφορίες που μοιράζεστε μαζί μας.

Εκτιμούμε την εμπιστοσύνη σας. Για τον λόγο αυτό συντάξαμε την παρούσα Πολιτική προκειμένου να σας ενημερώσουμε για το πώς επεξεργαζόμαστε (π.χ. συλλέγουμε, χρησιμοποιούμε, κοινοποιούμε) τα προσωπικά σας δεδομένα και για τα δικαιώματά σας βάσει του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 («Γενικός Κανονισμός Προστασίας Δεδομένων» ή «GDPR») και της ισχύουσας ελληνικής νομοθεσίας.

Ενισχύουμε την προστασία των προσωπικών σας δεδομένων μέσω τεχνικών μέτρων ασφαλείας, εσωτερικών διαδικασιών διαχείρισης και φυσικών μέτρων προστασίας, τα οποία διαρκώς αναπτύσσουμε.

Υπεύθυνος Επεξεργασίας

Υπεύθυνος Επεξεργασίας των προσωπικών σας δεδομένων είναι η ιδιωτική κεφαλαιουχική εταιρεία **SYMMETRIA EAST ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥΧΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ**, με έδρα επί της οδού Δαναΐδων 16, 15232, Χαλάνδρι, Αττική, Ελλάδα, με Αριθμό Φορολογικού Μητρώου (Α.Φ.Μ.) 800974841, Δ.Ο.Υ. ΚΕ.Φ.Ο.Δ.Ε. Αττικής, με αριθμό Γενικού Εμπορικού Μητρώου (Γ.Ε.ΜΗ.) 146103901000, η οποία λειτουργεί το ξενοδοχείο SYMMETRIA HOTELS (εφεξής «εμείς», «εμάς», «η Εταιρεία» ή «το Ξενοδοχείο»).

Χρήσιμοι Ορισμοί

Για να σας βοηθήσουμε να κατανοήσετε το παρόν έγγραφο, οι ακόλουθοι όροι χρησιμοποιούνται με τις σημασίες που περιγράφονται παρακάτω:

Προσωπικά Δεδομένα: κάθε πληροφορία που αφορά ταυτοποιημένο ή ταυτοποιήσιμο φυσικό πρόσωπο (π.χ. ονοματεπώνυμο, αριθμός ταυτότητας, Α.Φ.Μ., διεύθυνση, τηλέφωνα, ηλικία, φύλο, οικογενειακή κατάσταση, επάγγελμα, ενδιαφέροντα). Υποσύνολο των προσωπικών δεδομένων αποτελούν οι «ειδικές κατηγορίες δεδομένων» («ευαίσθητα δεδομένα»), τα οποία απολαμβάνουν αυστηρότερης

προστασίας (π.χ. υγεία, πολιτικές απόψεις, θρησκευτικές ή φιλοσοφικές πεποιθήσεις). Το φυσικό πρόσωπο στο οποίο αφορούν τα δεδομένα είναι το «υποκείμενο των δεδομένων».

Επεξεργασία: κάθε πράξη που εκτελείται επί των προσωπικών δεδομένων, όπως η συλλογή, η αποθήκευση, η διαβίβαση σε τρίτους ή η διαγραφή.

Νομική βάση επεξεργασίας: οι προϋποθέσεις που θέτει ο GDPR, όπως: (α) για τα «απλά» δεδομένα – συγκατάθεση, εκτέλεση σύμβασης, έννομη υποχρέωση, προστασία ζωτικών συμφερόντων ή έννομο συμφέρον (άρθρο 6 GDPR)· (β) για τις ειδικές κατηγορίες – ρητή συγκατάθεση, θεμελίωση/άσκηση/υπεράσπιση νομικών αξιώσεων ή ουσιαστικό δημόσιο συμφέρον βάσει του ενωσιακού ή ελληνικού δικαίου (άρθρο 9 GDPR).

Κατηγορίες Προσωπικών Δεδομένων που Επεξεργαζόμαστε

Συλλέγουμε τα προσωπικά δεδομένα που μας παρέχετε είτε απευθείας είτε μέσω τρίτων στους οποίους απευθύνεστε για κρατήσεις δωματίων (π.χ. ταξιδιωτικά πρακτορεία, διαδικτυακές πλατφόρμες κρατήσεων κ.λπ.), καθώς και κατά τη διάρκεια της διαμονής σας στο ξενοδοχείο μας. Ειδικότερα, επεξεργαζόμαστε τις ακόλουθες κατηγορίες προσωπικών δεδομένων:

Δεδομένα που απαιτούνται από την ισχύουσα νομοθεσία: στοιχεία ταυτοποίησης (ονοματεπώνυμο, πατρώνυμο, ημερομηνία και τόπος γέννησης, υπηκοότητα, αριθμός δελτίου ταυτότητας ή διαβατηρίου και εκδούσα αρχή, καθώς και πληροφορίες για τα ανήλικα τέκνα που διαμένουν μαζί σας)· στοιχεία επικοινωνίας (διεύθυνση, τηλέφωνα, email)· αριθμός δωματίου, ημερομηνίες άφιξης και αναχώρησης και, όπου απαιτείται, στοιχεία αεροπορικής εταιρείας/πτήσης.

Δεδομένα τιμολόγησης και φορολογικά δεδομένα: Αριθμός Φορολογικού Μητρώου (Α.Φ.Μ.), αρμόδια Δ.Ο.Υ. και δεδομένα σχετικά με την πληρωμή (π.χ. στοιχεία πιστωτικής ή χρεωστικής κάρτας).

Δεδομένα σχετικά με τη χρήση των υπηρεσιών μας: π.χ. χρήση τηλεφώνου δωματίου, κατανάλωση mini-bar, χρεώσεις εστιατορίου ή μπαρ, room service.

Προτιμήσεις και ενδιαφέροντα: π.χ. προτιμώμενος τύπος δωματίου ή κρεβατιού, αθλητικά ή πολιτιστικά ενδιαφέροντα.

Δεδομένα CCTV: εικόνες που συλλέγονται μέσω κλειστού κυκλώματος τηλεόρασης σε χώρους που προορίζονται για την παρακολούθηση της εισόδου και εξόδου (π.χ. κεντρική είσοδος, υποδοχή, σημεία πρόσβασης ανελκυστήρα/κλιμακοστασίου) και σε

χώρους διαχείρισης μετρητών, για την προστασία της ζωής και της περιουσίας των επισκεπτών μας, των εργαζομένων μας και της επιχείρησής μας.

Ευαίσθητα δεδομένα (μόνον εφόσον μας τα παρέχετε): π.χ. πληροφορίες σχετικές με την υγεία που είναι απαραίτητες για συγκεκριμένες υπηρεσίες (όπως θεραπείες spa) ή για την αντιμετώπιση διατροφικών απαιτήσεων, αλλεργιών και αναγκών προσβασιμότητας.

Σκοποί και Νομική Βάση Επεξεργασίας

Παροχή των ξενοδοχειακών υπηρεσιών που ζητάτε (κράτηση, επιβεβαίωση, διαμονή, υπηρεσίες κατά τη διαμονή, διεκπεραίωση πληρωμών). Νομική βάση: συμμόρφωση με την ισχύουσα νομοθεσία και εκτέλεση της σύμβασης φιλοξενίας μεταξύ μας.

Υπολογισμός της χρήσης των υπηρεσιών και έκδοση φορολογικών παραστατικών. Νομική βάση: εκτέλεση της σύμβασής μας και συμμόρφωση με τη φορολογική νομοθεσία, η οποία απαιτεί τη συλλογή των δεδομένων σας και του Α.Φ.Μ. για την έκδοση νόμιμων αποδείξεων, τη διατήρησή τους για συγκεκριμένο διάστημα και τη διαβίβασή τους στην Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ).

Ασφάλεια προσώπων και περιουσίας, διαχείριση πιθανών αξιώσεων και κοινοποίηση δεδομένων για δικαστική χρήση. Νομική βάση: το έννομο συμφέρον μας για την προστασία προσώπων και περιουσίας στους χώρους μας και για την υπεράσπιση νομικών αξιώσεων έως την οριστική επίλυση· καθώς και το έννομο συμφέρον τρίτων να χρησιμοποιήσουν συγκεκριμένα δεδομένα για την υπεράσπιση των δικαιωμάτων τους ενώπιον των δικαστικών αρχών, εφόσον κρίνουμε ότι η κοινοποίηση αυτή είναι αναγκαία και κατάλληλη.

Επικοινωνία κατά τη διάρκεια της διαμονής σας για την παροχή χρήσιμων πληροφοριών που καθιστούν τη διαμονή σας άνετη (π.χ. διαχείριση πρόσβασης στο δωμάτιο, δραστηριότητες και προγράμματα του ξενοδοχείου), μέσω email ή SMS. Νομική βάση: το έννομο συμφέρον μας να σας ενημερώνουμε και η υποχρέωσή μας να παρέχουμε ξενοδοχειακές υπηρεσίες.

Επικοινωνίες marketing και συμμετοχή σε προγράμματα επιβράβευσης. Νομική βάση: η συγκατάθεσή σας, την οποία μπορείτε να ανακαλέσετε ανά πάσα στιγμή.

Παροχή συγκεκριμένων υπηρεσιών (π.χ. θεραπείες spa) που ενδέχεται να απαιτούν ευαίσθητα δεδομένα υγείας. Νομική βάση: η ρητή συγκατάθεσή σας, την οποία μπορείτε να ανακαλέσετε ανά πάσα στιγμή.

Εξαιρετικές περιπτώσεις (π.χ. ατυχήματα): συλλογή και πιθανή περαιτέρω επεξεργασία των δεδομένων σας (π.χ. κοινοποίηση σε ιατρό ή νοσοκομείο) για την προστασία των ζωτικών σας συμφερόντων, είτε με τη συγκατάθεσή σας είτε, όπου δεν είστε σε θέση να την παράσχετε, χωρίς αυτήν.

Χρόνος Διατήρησης

Τα δεδομένα που υποχρεούμαστε εκ του νόμου να συλλέγουμε διατηρούνται για όσο διάστημα ορίζουν οι σχετικές διατάξεις. Ειδικότερα, τα δεδομένα που επιβάλλει η νομοθεσία τηρούνται για δέκα (10) έτη, ενώ τα δεδομένα τιμολόγησης αποθηκεύονται για το διάστημα που απαιτεί η φορολογική νομοθεσία, ώστε να καθίσταται δυνατή η συμμόρφωση με ελέγχους των αρμόδιων αρχών.

Τα προσωπικά δεδομένα που είναι απαραίτητα για τη σύναψη ή την εκτέλεση της σύμβασής μας διατηρούνται για όλη τη διάρκεια της σύμβασης και για πέντε (5) έτη μετά τη λήξη της. Σε περίπτωση νομικών αξιώσεων, τα δεδομένα αυτά διατηρούνται έως την έκδοση οριστικής, αμετάκλητης δικαστικής απόφασης ή, σε περίπτωση συμβιβασμού, για είκοσι (20) έτη από την εκπλήρωση των όρων του, εφόσον παραμένει εκκρεμής κάποια υποχρέωση.

Πρόσθετες πληροφορίες που δεν απαιτούνται από τον νόμο ή τη σύμβαση (π.χ. οι προτιμήσεις σας) διατηρούνται κατά κανόνα για δύο (2) έτη από την τελευταία σας διαμονή και στη συνέχεια ανωνυμοποιούνται, εκτός εάν έχουμε υπέρτερο έννομο συμφέρον (όπως η συμμόρφωση με αιτήματα δημόσιων αρχών ή η διαχείριση πιθανών νομικών αξιώσεων).

Τα δεδομένα εικόνας από CCTV διαγράφονται αυτόματα μετά από δεκαπέντε (15) ημέρες, εκτός εάν καταγράφουν παράνομη πράξη, οπότε ενδέχεται να διατηρηθούν για έως τρεις (3) μήνες, σύμφωνα με τις διατάξεις της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.

Αποδέκτες Προσωπικών Δεδομένων

Η προστασία της εμπιστευτικότητας των προσωπικών σας δεδομένων αποτελεί θεμελιώδη αρχή για εμάς. Τα δεδομένα σας χρησιμοποιούνται μόνον από εξουσιοδοτημένο προσωπικό, αυστηρά στο πλαίσιο των καθηκόντων του (π.χ. προσωπικό υποδοχής, κρατήσεων, πληροφορικής, εμπορικών τμημάτων). Κατ' εξαίρεση, ενδέχεται να κοινοποιήσουμε τα δεδομένα σας σε τρίτους μόνον όπου είναι απαραίτητο για συγκεκριμένο νόμιμο σκοπό, όπως:

- **Ανεξάρτητοι υπεύθυνοι επεξεργασίας** που ευθύνονται για τη δική τους νόμιμη επεξεργασία (π.χ. ασφαλιστικές εταιρείες, δικηγόροι, ορκωτοί λογιστές, πάροχοι υπηρεσιών υγείας όπως νοσοκομεία, διαγνωστικά κέντρα και επαγγελματίες υγείας).

Ενδέχεται να κοινοποιήσουμε δεδομένα σε τέτοιους τρίτους σε περίπτωση σοβαρού ατυχήματος, για τη διαφύλαξη των ζωτικών σας συμφερόντων.

- **Εξωτερικοί πάροχοι υπηρεσιών** που συνεργάζονται μαζί μας υπό υποχρεώσεις εμπιστευτικότητας, στους οποίους διαβιβάζουμε μόνον τα δεδομένα που είναι απαραίτητα για το έργο που τους ανατίθεται (π.χ. πάροχοι πληροφορικής, λογιστές, πλατφόρμες κρατήσεων).
- **Αρμόδιες αρχές**, όπου απαιτείται για τη συμμόρφωση με νομικές υποχρεώσεις ή την προστασία νόμιμων δικαιωμάτων (π.χ. δικαστήρια, εισαγγελείς, αστυνομία, αρμόδια υπουργεία, περιφερειακές αρχές, εφορίες και η Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων, ΑΑΔΕ).

Διαβίβαση Προσωπικών Δεδομένων σε Τρίτες Χώρες

Για να καταστεί δυνατή η σύναψη και εκτέλεση των συμβάσεων ξενοδοχειακών υπηρεσιών, ενδέχεται να διαβιβάσουμε προσωπικά δεδομένα σε εταιρείες (όπως ταξιδιωτικά πρακτορεία ή παρόχους τεχνολογίας) με έδρα σε χώρες εκτός του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (ΕΟΧ). Στις περιπτώσεις αυτές διασφαλίζουμε επίπεδο προστασίας ισοδύναμο με αυτό της ΕΕ, καθώς η διαβίβαση πραγματοποιείται μόνον εφόσον υφίσταται τουλάχιστον μία από τις ακόλουθες εγγυήσεις:

- η τρίτη χώρα καλύπτεται από απόφαση επάρκειας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής·
- εφαρμόζονται Τυποποιημένες Συμβατικές Ρήτρες (SCCs) εκδοθείσες από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή· ή
- πληρούται μία από τις ειδικές προϋποθέσεις/παρεκκλίσεις που προβλέπονται στην ισχύουσα νομοθεσία προστασίας δεδομένων.

Τα Δικαιώματά σας

Μπορείτε να ασκήσετε τα ακόλουθα δικαιώματα ανά πάσα στιγμή, υπό τις προϋποθέσεις που ορίζει η ελληνική και ενωσιακή νομοθεσία, επικοινωνώντας μαζί μας μέσω email στο info@symmetriaeast.gr.

1. **Δικαίωμα πρόσβασης** – να ενημερωθείτε εάν τα δεδομένα σας (ή/και του τέκνου σας) υφίστανται επεξεργασία, να λάβετε αντίγραφα και να αποκτήσετε περαιτέρω πληροφορίες σχετικά με την επεξεργασία.
2. **Δικαίωμα διόρθωσης** – να ζητήσετε τη διόρθωση ή τη συμπλήρωση ανακριβών ή ελλιπών δεδομένων.

3. **Δικαίωμα διαγραφής («δικαίωμα στη λήθη»)** – να ζητήσετε τη διαγραφή δεδομένων που δεν είναι πλέον απαραίτητα για τους σκοπούς για τους οποίους συλλέχθηκαν, ή όπου η διαγραφή απαιτείται από τον νόμο.
4. **Δικαίωμα περιορισμού της επεξεργασίας** – να ζητήσετε να περιορίσουμε την επεξεργασία, π.χ. ενόσω εκκρεμεί αίτημα διαγραφής ή διόρθωσης.
5. **Δικαίωμα φορητότητας των δεδομένων** – να λάβετε τα δεδομένα σας σε αναγνώσιμη ηλεκτρονική μορφή ή/και να τα διαβιβάσουμε σε τρίτο της επιλογής σας, όπου η επεξεργασία βασίζεται σε σύμβαση, νόμο ή συγκατάθεση.
6. **Δικαίωμα εναντίωσης** – να αντιταχθείτε, για συγκεκριμένους λόγους, στην επεξεργασία (π.χ. στη λήψη επικοινωνιών μέσω ταχυδρομείου, email ή SMS, οπότε και θα σταματήσουμε). Όπου η διαβίβαση δεδομένων είναι απαραίτητη για τη θεμελίωση, άσκηση ή υπεράσπιση νομικών αξιώσεων, τα έννομα συμφέροντά μας ενδέχεται να υπερισχύουν και η εναντίωση να μην ικανοποιηθεί.
7. **Δικαίωμα ανάκλησης της συγκατάθεσης** – να ανακαλέσετε, ανά πάσα στιγμή, τη συγκατάθεση που έχετε δώσει για συγκεκριμένη επεξεργασία.

Εάν θεωρείτε ότι τα δικαιώματά σας παραβιάζονται, έχετε το δικαίωμα να υποβάλετε καταγγελία στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.

Cookies

Ο ιστότοπός μας χρησιμοποιεί cookies και παρόμοιες τεχνολογίες για τη διασφάλιση της ορθής λειτουργίας, την ανάλυση της χρήσης και την παροχή εξατομικευμένου περιεχομένου. Τα μη απαραίτητα cookies εγκαθίστανται μόνον με τη συγκατάθεσή σας. Για λεπτομέρειες, ανατρέξτε στην ξεχωριστή Πολιτική Cookies.

Αναθεωρήσεις

Πριν από οποιαδήποτε ουσιώδη αλλαγή στην επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων, θα επικαιροποιήσουμε την παρούσα Ενημέρωση και θα τη δημοσιεύσουμε ώστε να παραμένετε ενημερωμένοι και να μπορείτε να ασκείτε τα δικαιώματά σας. Σας ζητούμε, επομένως, να ελέγχετε την παρούσα Ενημέρωση πριν προβείτε σε κράτηση, στο www.symmetriahotels.gr, ή να ζητάτε έντυπο αντίγραφο στην υποδοχή μας.