



Persondatapolitik for behandling af gæste-, kunde- og leverandøroplysninger

Hotel Koldingfjord A/S værende følgende selskaber:

Hotel Koldingfjord A/S, CVR nr. 12 10 18 99

1. Dataansvarlig

Hotel Koldingfjord A/S er dataansvarlig.

Hotel Koldingfjord A/S kontaktoplysninger er:

hotel@koldingfjord.dk, Fjordvej 154, 6000 Kolding. Tlf. 7551 0000

Att: Adm. direktør Peder J. Madsen

Hotel Koldingfjord A/S håndterer alle personlige oplysninger i overensstemmelse med gældende persondatalovgivning. Hotel Koldingfjord A/S indgår aftale med gæster, kunder og leverandører om levering – køb og salg - af forskellige serviceydelser og produkter.

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

Det samme gør sig gældende for så vidt angår de eventuelle personoplysninger, som leverandører til Hotel Koldingfjord A/S afgiver til Hotel Koldingfjord A/S i forbindelse med afgivelse af tilbud eller indgåelse af aftaler med Hotel Koldingfjord A/S.

2. Hotel Koldingfjord A/S indsamling af personoplysninger

Person oplysninger indsamles af Hotel Koldingfjord A/S på følgende vis:

- Når en gæst/kunde – eller en repræsentant for denne - vælger at indhente tilbud på og/eller købe en af Hotel Koldingfjord A/S serviceydelser/produkter, eller når en leverandør afgiver tilbud eller sælger produkter eller serviceydelser til Hotel Koldingfjord A/S.
- Fra B2B marked.
- Gennem browser cookies og web beacons.
- I forbindelse med brug af Hotel Koldingfjord A/S digitale ydelser.
- Ved deltagelse i Hotel Koldingfjord AS kunde/loyalitetsprogrammer og ved abonnement på Hotel Koldingfjord A/S' nyhedsbrev.
- Fra sociale medier, reklame- og analyseudbydere samt offentlige registre.
- Via video- og tv-overvågning.
- Når leverandører indgår aftaler med Hotel Koldingfjord A/S eller afgiver tilbud til Hotel Koldingfjord A/S.





- AI-Chatbot: På Hotel Koldingfjord A/S hjemmeside tilbyder vi en chatfunktion, leveret af [GetKarla.ai](https://getkarla.ai), vores chatbot-udbyder. Denne funktion er skabt for at hjælpe kunder med nemt at finde den information, de søger, og for at forbedre kundernes brugeroplevelse. For at optimere chatfunktionens ydeevne indsamles og analyseres data fra interaktioner. Vi opfordrer derfor til, at man undgår at dele følsomme personoplysninger i chatten. Man kan læse mere om, hvordan vi håndterer og opbevarer data relateret til chatfunktionen, på følgende link: <https://getkarla.ai/da/data-security>

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

Videoovervågning der er opsat ved vores ind-/udgange, ved kassebetjening samt ved særligt værdifuldt inventar, sker som led i kriminalitetsforebyggelse og fungerer derudover som et tryghedsskabende tiltag for medarbejdere og gæster.

3. Oplysninger som Hotel Koldingfjord A/S indsamler

Hotel Koldingfjord A/S indsamler følgende personoplysninger:

- Navn, adresse, telefonnummer, e-mailadresse, fødselsdato samt andre almindelige ikke-personfølsomme oplysninger.
- Betalingskortoplysninger – typisk som garanti for en reservation og til betaling af ophold.
- Demografiske oplysninger.
- Købshistorik herunder også brugen af Hotel Koldingfjord A/S apps og/eller andre digitale serviceydelser.
- Brugen af Hotel Koldingfjord A/S' kunde/loyalitetprogrammer.
- Oplysninger fra Hotel Koldingfjord A/S' kundeundersøgelser.
- Oplysninger fra eventuelle afholdte konkurrencer.
- Oplysninger fra Hotel Koldingfjord A/S' sociale medier og andre digitale platforme tilhørende Hotel Koldingfjord A/S.
- Browserinformationer.
- Oplysninger om gæstens/kundens virksomhed og relevante kontaktpersoner.
- Oplysninger om leverandørers virksomhed samt oplysninger om relevante kontaktpersoner og nøglepersoner herunder key accounts.
- En gæst/kunde/leverandør kan frivilligt og efter eget valg give Hotel Koldingfjord A/S' yderligere personoplysninger, som denne mener, kan have betydning for Hotel Koldingfjord A/S' betjening/servicering af gæsten/kunde/leverandøren, eller som den pågældende mener bør gives af sikkerhedsmæssige hensyn.

Dette kan f.eks. være oplysninger om:

- Handicap
- Allergi





- Særlige fødevarepræferencer
- Andre helbreds- eller medicinoplysninger

Hvis en gæst/kunde/leverandør frivilligt og efter eget valg vælger at afgive sådanne oplysninger opfatter Hotel Koldingfjord A/S dette som et samtykke til at kunne registrere og gemme disse følsomme oplysninger om den pågældende.

Udover de oplysninger som Hotel Koldingfjord A/S modtager direkte fra gæster/kunder /leverandører, vil Hotel Koldingfjord A/S i nogle tilfælde indhente eller behandle yderligere oplysninger, som Hotel Koldingfjord A/S 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/kunder/leverandører om Hotel Koldingfjord A/S' vilkår og betingelser samt Hotel Koldingfjord A/S 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

Hotel Koldingfjord A/S anvender DIBS www.dibs.dk (Nets) til indløsning af betalinger med betalings- og kreditkort. DIBS og Hotel Koldingfjord A/S er godkendt og certificeret af Pengeinstitutternes Betalingssystem (www.pbs.dk).

Ved bestillinger og bookinger gemmer Hotel Koldingfjord A/S de oplysninger, som gæsten/kunden/leverandøren har givet, i indtil 2 år, hvorefter oplysningerne slettes/anonymiseres, medmindre bogføringslovens opbevaringsfrist gør sig gældende. Udover håndtering af bestillingen, bliver de afgivne oplysninger alene brugt, hvis en gæst/kunde/leverandør f.eks. henvender sig med spørgsmål, eller hvis der er fejl i bestillingen.

5. Hvad er formålet med indsamlingen og behandlingen?

Hotel Koldingfjord A/S indsamler alene personoplysninger, som er nødvendige for at opfylde de aftaler, der indgås med gæster/kunder/leverandører 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 Hotel Koldingfjord A/S 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 Hotel Koldingfjord A/S serviceydelser.
- Behandling af leverandørers tilbud om samt salg af produkter og ydelser.
- 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 Hotel Koldingfjord A/S' serviceydelser.
- Tilpasning af Hotel Koldingfjord A/S markedsføring og øvrige kommunikation.
- Analyse af gæster/kunders/leverandørers brugeradfærd og markedsføring overfor disse.
- Tilpasning af Hotel Koldingfjord A/S' samarbejdspartneres kommunikation og markedsføring til gæster/kunder/leverandører.
- Administration af gæsters/kunders/leverandørers relation til Hotel Koldingfjord A/S, herunder eventuel deltagelse i Hotel Koldingfjord A/S' kunde/loyalitetsprogram.
- Opfyldelse af lovkrav, f.eks. krav om at registrere overnattende gæster efter udlændingelovgivningen og pasbekendtgørelsen.

6. Hjemmel - det juridiske grundlag - for behandlingen

Hotel Koldingfjord A/S vil oftest behandle personoplysninger, fordi det er nødvendigt for at opfylde en aftale med Hotel Koldingfjord A/S, som en gæst/kunde eller en leverandør er part i. Det kan for eksempel være i forbindelse med hotelophold, mødeafvikling og/eller håndtering og opfyldelse af samarbejds- og leverandøraftaler.

Yderligere vil Hotel Koldingfjord A/S behandle personoplysninger, som er krævet efter bogføringsloven, i forbindelse med booking forud for en overnatning, afvikling af møder, selskaber, konferencer mv. samt forud for indgåelse af leverandøraftaler.

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

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

I nogle situationer modtager Hotel Koldingfjord A/S personoplysninger fra tredjepart, f.eks. et rejsebureau, en agent eller lignende, bl.a. i forbindelse med gruppebookinger. Når dette sker, er den pågældende tredjepart pålagt at orientere de pågældende

H O P E L
Koldingfjord



gæster/kunder/leverandører om Hotel Koldingfjord A/S' vilkår og betingelser samt indholdet af denne persondatapolitik.

Hotel Koldingfjord A/S 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/leverandører) forskellige rettigheder.

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

Hvis nogle af de oplysninger, som Hotel Koldingfjord A/S 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 Hotel Koldingfjord A/S. Dette gælder ikke for oplysninger, som Hotel Koldingfjord A/S er lovmæssigt forpligtet til at gemme, jf. afsnit ovenfor.

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 Hotel Koldingfjord A/S om at få en oversigt over og en kopi af de personoplysninger om den registrerede, som Hotel Koldingfjord A/S 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 Hotel Koldingfjord A/S, 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 Hotel Koldingfjord A/S

Skriftlig anmodning sendes til Hotel Koldingfjord A/S, se kontaktoplysninger ovenfor under pkt. 1





Hotel Koldingfjord A/S 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 Hotel Koldingfjord A/S vurdere, om betingelserne for anmodningen er opfyldt, og Hotel Koldingfjord A/S vil i så fald gennemføre ændringer eller sletning så hurtigt som muligt. Hotel Koldingfjord A/S tager forbehold for at afvise anmodninger, som har karakter af chikanøs gentagelse, som kræver uforholdsmæssige tekniske foranstaltninger (f.eks. udvikling af et nyt IT-system), 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

Hotel Koldingfjord A/S 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 Hotel Koldingfjord A/S, der i kraft af deres jobfunktion har behov for de registreredes personoplysninger, har adgang hertil. Hotel Koldingfjord A/S kontrollerer løbende, at der ikke sker uautoriseret adgang til de registreredes personoplysninger.

I forbindelse med indsamling af brugeranmeldelser videregiver vi e-mail adresser til Tripadvisor, der dog udelukkende anvender e-mailen til dette formål.

Hotel Koldingfjord A/S tager løbende backup af 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 Hotel Koldingfjord A/S underrette de registrerede om sikkerhedsbruddet så hurtigt som muligt.

Hotel Koldingfjord A/S sikkerhedsprocedurer bliver løbende revurderet og opdateret i forhold til den teknologiske udvikling.

Hotel Koldingfjord A/S benytter sig af en række eksterne leverandører af IT-services, IT-systemer, betalingsløsninger, etc. Hotel Koldingfjord A/S indgår løbende databehandleraftaler med alle Hotel Koldingfjord A/S' 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.

For at kunne opfylde aftaler med de registrerede og for at imødekomme gæster og kunders behov deler Hotel Koldingfjord A/S udvalgte personoplysninger med eksterne leverandører såsom restauranter, hoteller, etc. Dette sker enten ved overbooking på hotellerne eller f.eks. på gæstens anmodning om booking af en restaurant.





Hotel Koldingfjord A/S er i nogle tilfælde lovmæssigt forpligtede til at videregive personoplysninger eller forpligtede hertil som følge af en afgørelse fra en offentlig myndighed.

Hotel Koldingfjord A/S sletter dine personoplysninger, når Hotel Koldingfjord A/S' lovmæssige forpligtelse ophører, eller når formålet med at indsamle og behandle oplysningerne ikke længere er til stede. Som hovedregel gemmes finansielle data i 5 år og øvrige data i 2 år fra sidste besøg.

10. Cookies

Hotel Koldingfjord A/S anvender cookies. En cookie er en lille tekstfil, som browseren lægger på din pc. Den er ikke et program og kan ikke indeholde virus.

Vi bruger cookies til:

Personlige indstillinger og hjemmesidens funktionalitet: Fx i en kontakt-formular. Næste gang du udfylder formularen, gør cookien det nemmere for dig ved fx at foreslå dit navn, adresse eller mail-adresse, når du begynder at taste. Vi kan ikke se denne cookie.

Simpel statistik: Så vi kan forbedre hjemmesiden. Disse cookies fortæller os, hvilke sider der bliver besøgt mest, om din computer har besøgt os før (ud fra IP-adressen), hvilken browser og skærmopløsning, du bruger etc.

Målrettet markedsføring: At vise annoncer ud fra din adfærd på vores og andres hjemmesider.

I visse tilfælde, hvor du er logget ind med din email, kan der forekomme tracking af din adfærd på tværs af Hotel Koldingfjord's hjemmesider.

Ved klik på funktioner, der navigerer til andre websites (f.eks. sociale medier) har Hotel Koldingfjord ikke ansvar for eller kontrol over, hvilke cookies, der anvendes.

I din browser kan du slette cookies, blokere for dem eller browseren kan bede om din accept. Se hvordan i de forskellige browsere på <http://minecookies.org/>

11. Klage

Klage over Hotel Koldingfjord A/S behandling af personoplysninger kan ske til Datatilsynet, BORGERGADE 28, 5, 1300 KØBENHAVN K, TELEFON 3319 3200 - E-MAIL dt@datatilsynet.dk

12. Opdatering

Dette dokument vil løbende blive opdateret.

Seneste opdatering: 26. maj 2026

