

Политика конфиденциальности

Обработка и защита персональных данных в ASTER Hotel Group.

Настоящая Политика объясняет, как Отель обрабатывает и защищает персональные данные при бронировании, проживании, оказании услуг и общении с гостями, независимо от способа обращения.

Редакция: 14 октября 2026 года

Сайт: www.asterhotelgroup.com

ООО «HOLIDAY TIME»

Республика Узбекистан, 100015, г. Ташкент, Яккасарайский район, ул. Минглаз, 35

ИНН 302 803 991

1. О настоящей Политике

Настоящая Политика конфиденциальности применяется к ООО «HOLIDAY TIME», работающему под наименованием Aster Hotel Group (Отель, мы, нас или наш). Она охватывает обработку данных гостей, подписчиков рассылки, лиц, оформляющих бронирование, и обращающихся к нам за информацией или услугами: при личном обращении, по телефону, электронной почте и через мессенджеры, через посредников, на сайте www.asterhotelgroup.com (Сайт), а также при заселении, проживании и получении связанных гостиничных услуг.

Мы обрабатываем персональные данные в соответствии с законодательством Республики Узбекистан, включая Закон «О персональных данных», и применимыми требованиями к оказанию гостиничных услуг.

2. Персональные данные, которые мы собираем

2.1 Идентификационные и регистрационные данные

- Фамилия, имя, отчество, дата рождения, гражданство, пол и подпись, когда это требуется.
- Данные паспорта или иного документа, удостоверяющего личность, визы, места проживания и миграционной регистрации, необходимые для бронирования, заселения или исполнения требований законодательства.
- Сведения о сопровождающих гостях, включая детей, предоставленные лицом, оформляющим бронирование, либо родителем или законным представителем.

2.2 Контактные данные и сведения о бронировании и проживании

- Адрес электронной почты, номер телефона, почтовый адрес и предпочтительный способ связи.
- Даты заезда и выезда, выбранный номер и тариф, количество и возраст гостей, номер бронирования, сведения о поездке и особые пожелания.
- Запросы на обслуживание, жалобы, отзывы и история общения с нами.
- Сведения о корпоративных заказчиках, туристических агентствах или иных лицах, организующих проживание от вашего имени.

2.3 Платежные и транзакционные данные

- Способ и статус оплаты, идентификатор транзакции, платежные реквизиты, счета, возвраты и сведения о претензиях по операциям.
- Данные платежной карты могут обрабатываться непосредственно банком или платежным провайдером при оплате в Отеле, в процессе бронирования либо через разрешенный способ дистанционной оплаты. Мы не просим гостей отправлять полные данные карты по обычной электронной почте.

2.4 Данные сайта и устройства

- IP-адрес, тип браузера и устройства, операционная система, язык, страницы перехода и просмотра, временные отметки и журналы безопасности.
- Идентификаторы файлов cookie, аналитические события и примерное местоположение, определяемое по IP-адресу, если включены аналитические или аналогичные технологии.
- Сведения, создаваемые при взаимодействии со встроенными картами, инструментами бронирования и другими функциями Сайта.

2.5 Маркетинговые данные

- Адрес электронной почты и язык рассылки, настройки коммуникаций, текст или версия согласия, записи о факте согласия, времени и источнике подписки, отказе от рассылки и доставке сообщений; технические сведения, необходимые для работы и защиты формы, включая IP-адрес, если он фиксируется сервисом.

3. Как мы получаем персональные данные

Мы получаем персональные данные:

- непосредственно от вас при бронировании, заселении, проживании и обращении за услугами: лично, по телефону, электронной почте, через мессенджеры и формы Сайта;
- от лица, компании, туристического агента или организатора группы, оформляющих бронирование для вас;
- от Вново, онлайн-турагентств и других каналов бронирования или распространения, которыми вы решаете воспользоваться;
- от платежных провайдеров и банков в связи с подтверждением оплаты, предотвращением мошенничества, возвратами или спорами; и
- автоматически с вашего устройства при использовании сайта в соответствии с применимыми требованиями;

Если вы предоставляете персональные данные другого гостя, вы подтверждаете, что имеете право их передать, сведения являются точными, а гость ознакомлен с настоящей Политикой. Сведения о несовершеннолетнем и необходимое согласие предоставляет его родитель или законный представитель.

4. Цели обработки персональных данных

Цель	Типичные данные	Основание
Поиск, создание, подтверждение, изменение и администрирование бронирований	Идентификационные, контактные, платежные данные, сведения о бронировании и гостях	Действия по запросу до заключения договора; исполнение договора размещения; согласие или иное законное основание, когда требуется
Предоставление размещения, завтрака, поддержки гостей и заказанных услуг	Идентификационные, регистрационные данные, сведения о проживании, предпочтениях и коммуникациях	Исполнение договора; соблюдение законодательства; защита гостей и деятельности Отеля
Прием и сверка платежей, депозитов, возвратов и спорных операций	Транзакционные, платежные, контактные данные и сведения о бронировании	Исполнение договора; требования бухгалтерского и налогового учета; предотвращение мошенничества
Исполнение обязанностей по регистрации, миграционному учету, налогам, бухгалтерскому учету, безопасности и запросам правоохранительных органов	Идентификационные данные, документы, сведения о проживании и операциях	Соблюдение применимого законодательства и законных требований
Работа, защита и улучшение Сайта и процесса бронирования	Данные устройства, журналов, cookie и аналитики	Согласие, когда требуется; безопасность и улучшение сервиса в пределах, допускаемых законом
Отправка новостей и предложений	Контактные данные, язык и записи о подписке	Предварительное согласие; возможность отказаться в любое время; подробнее в разделе 4.1
Рассмотрение вопросов, жалоб и юридических требований	Контактные данные, переписка, сведения о бронировании и операциях	Исполнение договора; соблюдение законодательства; предъявление или защита юридических требований

4.1 Подписка на новости и предложения по электронной почте

ООО «HOLIDAY TIME», работающее под наименованием Aster Hotel Group, направляет новости, акции и специальные предложения по электронной почте только после получения вашего согласия. Подписка добровольная: отказ от нее не влияет на бронирование, проживание или обслуживание. Предоставление адреса для бронирования само по себе не означает согласия на рекламную рассылку.

Для подписки и управления рассылкой мы обрабатываем ваш адрес электронной почты, выбранный язык, текст или версию принятого согласия, сведения о факте согласия, времени и источнике подписки, записи об отписке, а также технические сведения, необходимые для доставки писем и защиты формы, включая IP-адрес, если он фиксируется сервисом. Эти данные используются для отправки рассылки, учета согласий, управления подпиской и обеспечения ее безопасности.

Для ведения базы подписчиков и отправки писем мы используем MailerLite, который обрабатывает данные по нашему поручению. Подписка оформляется после отправки формы

Сайта, в которой вы самостоятельно отмечаете согласие на получение рассылки и обработку адреса электронной почты для этой цели. Поле согласия не отмечено заранее. Дополнительное подтверждение по электронной почте не требуется. Политика конфиденциальности MailerLite: <https://www.mailerlite.com/legal/privacy-policy>. Сведения о зарубежной обработке приведены в разделе 7.

Вы можете в любой момент отказаться от рекламных писем и отозвать согласие на обработку данных для рассылки по ссылке отписки в каждом таком письме либо обратившись на ceo@asterhotelgroup.com. После отказа рекламная рассылка прекращается. Отписка не препятствует получению необходимых сообщений о вашем бронировании, оплате или проживании, которые направляются на самостоятельном законном основании.

5. Когда предоставление данных обязательно

Некоторые сведения необходимы для оформления или исполнения бронирования, идентификации гостя, приема оплаты либо выполнения обязанностей по регистрации. Если обязательные сведения не предоставлены, мы можем не иметь возможности завершить бронирование, провести заселение или оказать запрошенную услугу. Необязательные сведения и согласие на маркетинг можно не предоставлять без ущерба для основной услуги размещения, кроме случаев, когда информация нужна для конкретного запроса.

6. Сервисы бронирования, оплаты и другие поставщики технологий

Для оформления бронирований, обслуживания гостей, приема оплаты и работы Сайта мы используем следующие сервисы и категории получателей данных:

- Bnovo - онлайн-бронирование и управление бронированиями;
- MailerLite - ведение базы подписчиков и отправка рассылок по нашему поручению;
- банки и платежные сервисы - прием и подтверждение платежей, возвраты и спорные операции; наименование сервиса и его условия доступны при оплате;
- сервисы хостинга, технической поддержки, электронной почты и связи - работа сайта и переписка с гостями;
- Google Analytics - статистика посещений и анализ работы сайта; Google Maps - отображение расположения Отеля;
- турагентства, площадки бронирования и организации - когда вы бронируете через них или поручаете им организовать поездку;
- уполномоченные государственные органы - в случаях, предусмотренных законом.

Данные предоставляются в объеме, необходимом для соответствующей услуги или обязанности. Мы не продаем персональные данные. На сервисах третьих лиц также действуют их собственные правила конфиденциальности.

7. Трансграничная передача и локализация

При использовании международных сервисов бронирования, оплаты, электронной почты, карт и аналитики данные могут обрабатываться за пределами Узбекистана. Такая передача и хранение допускаются только при наличии предусмотренных законодательством оснований и гарантий. Обязательные требования к хранению отдельных категорий данных в Узбекистане и регистрации соответствующих баз продолжают применяться.

Для новой платформы MailerLite поставщик указывает основное размещение базы данных в Нидерландах; в опубликованном перечне привлеченных обработчиков также указаны Google Cloud EMEA Ltd (Ирландия) и Vercom S.A. (Польша). Условия MailerLite предусматривают возможность трансграничной обработки с участием связанных компаний и подрядчиков, поэтому мы не заявляем, что любая обработка ограничена исключительно ЕС. Передача и дальнейшая обработка данных подписчиков допускаются только при соблюдении законодательства Республики Узбекистан. Сведения о получателях и странах обработки можно запросить по контактам в разделе 15.

8. Файлы cookie и аналогичные технологии

Сайт и подключенные сервисы используют cookie и аналогичные технологии для работы бронирования, сохранения настроек, безопасности и анализа посещений. Google Analytics помогает оценивать использование сайта, а Google Maps обеспечивает работу карты.

Вы можете ограничить или удалить cookie в настройках браузера. Это может повлиять на работу отдельных функций сайта и бронирования. В случаях, когда обработка требует согласия по применимому законодательству, оно запрашивается отдельно. Настоящая Политика сама по себе не заменяет такое согласие.

9. Сроки хранения данных

Копии паспортов, полученные при заселении, хранятся на компьютере Отеля и в бумажном виде в течение одного месяца, после чего электронные копии удаляются, а бумажные уничтожаются. Исключение возможно, если сохранение конкретной копии требуется по закону или законному требованию уполномоченного органа.

Этот срок относится именно к копиям паспортов. Сведения о бронированиях, регистрации проживания, платежах и переписка хранятся в течение срока, необходимого для обслуживания гостя, исполнения обязательных требований и рассмотрения обращений или споров. Данные сайта и аналитики хранятся с учетом настроек соответствующих сервисов и применимых требований.

Данные для рекламной рассылки обрабатываются до отзыва согласия или прекращения рассылки, в зависимости от того, что наступит раньше. После этого данные, используемые исключительно для рассылки, удаляются или уничтожаются, если отсутствует самостоятельное предусмотренное законом основание для их дальнейшей обработки. Сведения о согласии или отказе после прекращения подписки могут храниться только при наличии такого основания, в необходимом объеме и на соответствующий срок; эти сведения не используются для возобновления рекламы без нового согласия.

После прекращения оснований для хранения данные удаляются, уничтожаются или обезличиваются. Если данные должны сохраняться по закону, их использование ограничивается соответствующей целью.

10. Безопасность

Мы применяем соразмерные правовые, организационные и технические меры, предназначенные для защиты персональных данных от несанкционированного доступа, утраты, изменения, раскрытия или уничтожения. Такие меры могут включать контроль доступа, обязанности конфиденциальности, защищенные соединения, журналирование, резервное копирование, управление поставщиками и инструкции для персонала. Ни одна система передачи или хранения данных через интернет не может гарантировать абсолютную безопасность.

11. Ваши права

В пределах, предусмотренных применимым законодательством, вы вправе:

- узнать, обрабатываем ли мы ваши персональные данные, и запросить сведения об их составе, целях, способах обработки, получателях, передаче и сроках хранения;
- запросить доступ к данным, исправление или дополнение неточных персональных данных;
- потребовать временного приостановления, ограничения, удаления или уничтожения данных, если они неполные, устаревшие, неточные, получены незаконно или больше не нужны;
- отозвать согласие в той же форме, в которой оно было предоставлено, либо письменно, в том числе по электронной почте, без влияния на законность обработки до отзыва;
- возразить против прямого маркетинга или отказаться от рассылки; и
- обратиться в компетентный орган или суд для защиты своих прав и законных интересов.

Запрос можно направить на ceo@asterhotelgroup.com или передать в письменной форме на стойку приема Отеля. Мы можем запросить сведения, необходимые для подтверждения личности. Изменение или дополнение персональных данных производится не позднее трех дней с момента обращения; данные, признанные недостоверными, исправляются безотлагательно. После отзыва согласия обработка может продолжаться при наличии иного предусмотренного законом основания.

12. Дети

Самостоятельное заселение допускается с 18 лет при предъявлении действительного документа, удостоверяющего личность. Несовершеннолетние могут проживать с родителем или законным представителем при наличии обязательных документов. Сведения о ребенке предоставляет родитель или законный представитель; когда для их обработки требуется согласие, оно оформляется в предусмотренной законом форме.

13. Внешние ссылки

Сайт может содержать ссылки на каналы бронирования, картографические сервисы, социальные сети и иные сторонние сайты. Мы не отвечаем за правила конфиденциальности сервисов, которые не контролируем. Ознакомьтесь с их информацией о конфиденциальности до передачи им данных напрямую.

14. Изменения настоящей Политики

Мы можем обновлять настоящую Политику с учетом изменений законодательства, работы Отеля и используемых сервисов. Дата редакции указана в начале документа. Актуальная версия доступна на Сайте, на стойке приема и по запросу. О существенных изменениях сообщается в случаях и порядке, предусмотренных законодательством.

15. Контактные данные

По вопросам конфиденциальности или для направления запросов обращайтесь:

ООО «HOLIDAY TIME», работающее под наименованием Aster Hotel Group
Республика Узбекистан, 100015, г. Ташкент, Яккасарайский район, ул. Минглар, 35
ИНН: 302 803 991
Электронная почта: ceo@asterhotelgroup.com
Телефон: +998 71 255-78-98
Сайт: www.asterhotelgroup.com