

Time2Escape — Polityka prywatności

Wersja z 30 września 2026 r.

1. Administrator i kontakt

Administratorem danych jest „SOIAM” Anna Różycka, ul. Chodkiewicza 38a, 25-138 Kielce, NIP 9591580027, prowadząca Time2Escape. W sprawach danych osobowych napisz na info@time2escape.pl, zadzwoń pod +48 667 949 570 lub skontaktuj się listownie na podany adres.

2. Kontakt i zapytania

Przetwarzamy podane przez Ciebie dane kontaktowe i treść wiadomości. Zależnie od formularza mogą to być imię i nazwisko, e-mail, telefon, nazwa organizacji, planowana data, liczba uczestników i wybrana atrakcja. Dane służą odpowiedzi i obsłudze zgłoszenia.

Podstawą przetwarzania jest podjęcie na Twoje żądanie działań przed zawarciem umowy (art. 6 ust. 1 lit. b RODO) albo nasz prawnie uzasadniony interes w prowadzeniu korespondencji (art. 6 ust. 1 lit. f RODO). Podanie danych jest dobrowolne, ale bez danych niezbędnych do kontaktu i obsługi sprawy możemy nie móc jej załatwić. Nie przysyłaj danych zbędnych, w szczególności informacji o zdrowiu.

Zapytania trafiają do systemu strony i na firmowy e-mail. Zwykłą korespondencję i kopie zapytań usuwamy najpóźniej 12 miesięcy po zakończeniu sprawy. Dokumenty dotyczące umowy, rozliczeń, reklamacji lub sporu podlegają zasadom punktu 6. Nie wykorzystujemy danych kontaktowych do newsletterów ani reklamowych e-maili lub SMS-ów.

3. Rezerwacje

Obsługujemy rezerwacje we własnym systemie Time2Escape: ze strony internetowej, z recepcji i z Lock.me. Rezerwacje oraz ich aktualizacje są synchronizowane z Lock.me w celu obsługi terminów i zapobiegania podwójnym rezerwacjom. Dane obejmują imię i nazwisko, e-mail, telefon, pokój, datę i godzinę gry, liczbę osób, cenę, sposób rozliczenia oraz historię obsługi. Przy rezerwacji telefonicznej lub w recepcji otrzymujemy je bezpośrednio od Ciebie. Przy rezerwacji przez Lock.me otrzymujemy je od tego serwisu.

Podstawą jest podjęcie działań przed zawarciem i wykonanie umowy (art. 6 ust. 1 lit. b RODO). Dane oznaczone jako obowiązkowe są potrzebne do obsługi rezerwacji i przekazania informacji organizacyjnych. E-mail służy m.in. wysłaniu prywatnego linku do rezerwacji. Nie udostępniaj tego linku innym osobom. Numer telefonu służy pilnemu kontaktowi dotyczącemu gry. Podanie województwa jest opcjonalne i nie wpływa na możliwość rezerwacji; wykorzystujemy je do statystyk regionalnego zainteresowania ofertą, na podstawie naszego uzasadnionego interesu (art. 6 ust. 1 lit. f RODO). Możesz nie podawać tej informacji lub wnieść sprzeciw.

Dane zapisujemy w bazie Time2Escape, a dostęp pracowników zależy od nadanych im uprawnień. W historii rezerwacji zapisujemy operacje i ich autorów w celu wyjaśniania zgłoszeń i ochrony przed nadużyciami (art. 6 ust. 1 lit. f RODO). Dane niezbędne do rozliczeń i roszczeń przechowujemy według punktu 6. Operator Lock.me przetwarza dane również dla własnych celów określonych w jego polityce prywatności.

3a. Czat z zespołem i przewodnik Albin

Na stronie możesz rozpocząć rozmowę z obsługą Time2Escape. Przetwarzamy podane imię, treść rozmowy, czas wiadomości oraz informacje o obsługującym pracowniku. Jeśli przechodzisz do rozmowy z przewodnika Albina, do zespołu może trafić kontekst wybranych pytań i odpowiedzi. Albin prezentuje przygotowane informacje; nie jest pracownikiem. Wiadomości obsługi są oznaczane oddzielnie.

Podstawą obsługi pytania dotyczącego rezerwacji jest art. 6 ust. 1 lit. b RODO, a pozostałej korespondencji i ochrony czatu przed nadużyciami — art. 6 ust. 1 lit. f RODO. Rozmowa jest zapisywana w naszym systemie

CallMe i dostępna upoważnionym członkom zespołu. Nie przesyłaj w czacie haseł, kodów BLIK, danych kart ani danych o zdrowiu.

Dostęp do rozmowy wygasa 30 dni od jej rozpoczęcia. Wygasłe rozmowy i związane z nimi oczekujące powiadomienia usuwa automatyczny proces uruchamiany co godzinę; w przypadku awarii ponawia działanie po przywróceniu usługi. Techniczne liczniki ograniczające nadużycia czatu i logowania przechowujemy do 48 godzin od ich ostatniej aktualizacji, z usuwaniem w kolejnym cyklu procesu. Zawierają skrót identyfikatora sieci lub konta, a nie treść wiadomości. Usunięcie z bieżącej bazy nie oznacza natychmiastowego usunięcia z wcześniejszych kopii zapasowych — zasady kopii opisuje punkt 6. Dokumenty przeniesione do sprawy reklamacyjnej lub rozliczeniowej podlegają terminom właściwym dla tej sprawy.

Przycisk WhatsApp prowadzi do zewnętrznej usługi WhatsApp Business. Na dzień tej wersji polityki nie importujemy automatycznie jej wiadomości do CallMe. Rozmowy prowadzone w WhatsApp podlegają również zasadom jego dostawcy.

4. Vouchery i płatności

Przy zamówieniu vouchera przetwarzamy imię i nazwisko kupującego, e-mail, telefon, numer i treść zamówienia, status płatności, kod i ważność vouchera, a na życzenie dane do faktury. Podstawą jest zawarcie i wykonanie umowy (art. 6 ust. 1 lit. b RODO), obowiązki rozliczeniowe (art. 6 ust. 1 lit. c RODO) oraz ochrona przed nadużyciami i obsługa roszczeń (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).

Imię osoby obdarowanej, podpis darczyńcy i dedykacja są opcjonalne. Jeżeli dotyczą innej osoby niż kupujący, otrzymujemy je od kupującego i przetwarzamy w uzasadnionym interesie przygotowania zamówionego prezentu (art. 6 ust. 1 lit. f RODO). Prosimy kupującego o przekazanie obdarowanej osobie tej informacji o prywatności. Osobie tej przysługują prawa opisane w punkcie 8. Nie zamieszczaj w dedykacji danych wrażliwych ani informacji zbędnych do przygotowania prezentu.

Zamówienie zapisuje się w systemie strony. Powiadomienie otrzymuje obsługa Time2Escape, a kupujący otrzymuje e-mailem instrukcję płatności. Przelew BLIK na telefon trafia na firmowy rachunek w ING. Strona nie pobiera kodu BLIK, danych logowania do banku ani numeru karty i nie odczytuje automatycznie rachunku bankowego.

Upoważniona osoba sprawdza wpływ na rachunek i zatwierdza płatność. Następnie system wysyła voucher PDF na adres kupującego. Do przypisania wpłaty wykorzystujemy informacje udostępnione przez bank, m.in. kwotę, datę, tytuł i dane nadawcy. Banki i podmioty obsługujące przelew przetwarzają dane także jako odrębni administratorzy, zgodnie z własnymi obowiązkami i politykami.

Nieopłacone zamówienia usuwamy po 14 dniach od złożenia, po sprawdzeniu wpływów na konto. Sam brak zatwierdzenia w panelu nie oznacza braku wpłaty. W razie wpłaty po usunięciu zamówienia możemy poprosić o dane niezbędne do jej przypisania i wystawienia vouchera. Dane opłaconych zamówień przechowujemy do realizacji lub upływu ważności vouchera, a następnie tylko w zakresie potrzebnym do celów opisanych w punkcie 6.

5. Monitoring i prowadzenie gry

Monitoring obejmuje pokoje gier, recepcję Time2Escape i serwerownię. Służy bezpieczeństwu osób i ochronie mienia, na podstawie prawnie uzasadnionego interesu administratora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO). W pokojach gier obsługa korzysta także z obrazu i odsłuchu na żywo, aby prowadzić zabawę i udzielać odpowiedzi.

Nagrywany jest wyłącznie obraz. Dźwięk nie jest nagrywany. Nagrania są przechowywane wyłącznie na lokalnym rejestratorze, automatycznie nadpisującym je po około 3 dniach. Dostęp mają właściciel i upoważnieni pracownicy Time2Escape. Nie udostępniamy nagrań obsłudze hotelu ani nie przechowujemy ich w chmurze. Udostępnienie uprawnionemu organowi może nastąpić na podstawie przepisów prawa.

Informacja o monitoringu jest udostępniana przed wejściem do monitorowanej strefy. Wejście na teren obiektu ani akceptacja regulaminu nie są zgodą stanowiącą podstawę monitoringu.

6. Rozliczenia, reklamacje i okresy przechowywania

Dokumentację podatkową przechowujemy do upływu przedawnienia zobowiązania podatkowego, co do zasady przez 5 lat od końca roku, w którym upłynął termin płatności podatku. Okres może ulec przedłużeniu, jeżeli zgodnie z prawem bieg przedawnienia został zawieszony lub przerwany. Podstawą jest art. 6 ust. 1 lit. c RODO.

Dokumentację reklamacji i dane niezbędne do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń przechowujemy do zakończenia sprawy i upływu właściwego terminu przedawnienia (art. 6 ust. 1 lit. f RODO). Co do zasady termin dla roszczeń związanych z działalnością gospodarczą wynosi 3 lata, a ogólny termin 6 lat; początek, koniec i ewentualne przedłużenie okresu określają przepisy właściwe dla danego roszczenia. Jeżeli toczy się postępowanie, zachowujemy niezbędne dokumenty do jego prawomocnego zakończenia i rozliczenia. Nie oznacza to przechowywania całej korespondencji lub dedykacji do każdego zamówienia przez ten sam okres.

Techniczne logi mogą zawierać adres IP, datę, adres żądania i informacje o błędach. Służą bezpieczeństwu i diagnozie awarii (art. 6 ust. 1 lit. f RODO). Ich czas przechowywania oraz cykl usuwania kopii zapasowych zależą od konfiguracji usług hostingowych. Parametry konkretnego serwera wymagają potwierdzenia z jego administratorem; nie deklarujemy niezwyfikowanego limitu. Informację o tych parametrach można uzyskać przez kontakt wskazany w punkcie 1.

7. Odbiorcy i usługi zewnętrzne

Dostęp w niezbędnym zakresie mają upoważnieni pracownicy, dostawca hostingu i poczty Progreso, osoby zapewniające obsługę techniczną oraz zewnętrzne biuro rachunkowe w zakresie dokumentów księgowych. Dostęp dostawców powinien być ograniczony do danych niezbędnych do świadczenia usługi; w zakresie powierzenia przetwarzania wymagane są odpowiednie umowy i instrukcje. Dane możemy udostępnić uprawnionym organom, gdy wynika to z prawa.

Zewnętrzne usługi rezerwacji i map mogą otrzymywać adres IP i informacje o przeglądarce podczas wczytania osadzonych elementów. Korzystanie z Google może wiązać się z przetwarzaniem danych poza Europejskim Obszarem Gospodarczym. Zasady Google, informacje o transferach, podstawach i zabezpieczeniach są dostępne na policies.google.com/privacy?hl=pl. Zasady Lock.me opisuje lock.me/pl/regulations/5.

Linki do Facebooka, Instagrama, TikToka i WhatsAppa prowadzą do zewnętrznych usług. Po przejściu do nich zastosowanie mają również zasady ich dostawców. Nie należy utożsamiać tych usług z administratorem Time2Escape.

8. Twoje prawa

Na zasadach RODO możesz żądać dostępu do danych, kopii danych, sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania i przenoszenia danych. Możesz wnieść sprzeciw wobec przetwarzania opartego na prawnie uzasadnionym interesie, z przyczyn związanych z Twoją szczególną sytuacją. Jeżeli przetwarzanie opiera się na zgodzie, możesz ją wycofać bez wpływu na wcześniejsze przetwarzanie.

Zakres praw zależy od podstawy i celu przetwarzania; obowiązek zachowania dokumentów może ograniczać ich natychmiastowe usunięcie. Wnioski kieruj na info@time2escape.pl. Odpowiadamy co do zasady w ciągu miesiąca; jeżeli zgodnie z RODO konieczne jest przedłużenie tego terminu, informujemy o przyczynie. Masz prawo złożyć skargę do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych; informacje: uodo.gov.pl.

Nie podejmujemy wobec Ciebie decyzji wywołujących skutki prawne lub podobnie istotnie wpływających na Twoją sytuację wyłącznie automatycznie, w tym na podstawie profilowania. W szczególności wpłatę za voucher sprawdza człowiek.

9. Pamięć przeglądarki i cookies

Strona zapisuje w localStorage preferencję zamknięcia przewodnika Albina. Zapis pozostaje do zmiany ustawienia lub usunięcia danych strony w przeglądarce. Formularz voucheru używa sessionStorage do identyfikacji próby zamówienia i ograniczenia duplikatów; zapis jest usuwany przy zmianie danych formularza lub zakończeniu sesji karty. Formularz rezerwacji używa pamięci przeglądarki do obsługi próby zamówienia. Czat używa sessionStorage do utrzymania dostępu do rozmowy i przekazania kontekstu Albina; zamknięcie karty może zakończyć dostęp do rozmowy, ale nie usuwa od razu danych na serwerze. Panel pracowników używa sessionStorage do sesji logowania. Dane te służą działaniu zamówionych funkcji i zapamiętaniu wyboru użytkownika.

Osadzone kalendarze Lock.me i mapy Google mogą wykorzystywać własne technologie pamięci przeglądarki. Ich zasady opisują polityki dostawców wskazane w punkcie 7. Samo opublikowanie tej polityki nie oznacza uzyskania zgody na technologie, które takiej zgody wymagają.

Dane witryny można usunąć lub zablokować w ustawieniach przeglądarki. Zablokowanie pamięci potrzebnej formularzowi może utrudnić zamówienie; w takim przypadku skontaktuj się z nami telefonicznie. Ta polityka nie stanowi zgody na marketing ani dodatkowe śledzenie.

10. Statystyki strony i historia obsługi voucherów

Zliczamy zbiorczo kliknięcia rezerwacji, telefonu, WhatsApp i formularza voucheru oraz zapisane zapytania i zamówienia. Liczniki obejmują dzień, rodzaj zdarzenia, stronę i ogólny kanał oznaczony w linku. Ten pomiar nie używa plików cookies ani identyfikatorów odwiedzających i nie zapisuje w licznikach adresów IP ani danych formularza.

Dla kontroli obsługi voucherów zapisujemy datę, rodzaj operacji, identyfikator voucheru lub zamówienia oraz konto pracownika wykonującego zmianę. Historia jest dostępna wyłącznie administratorowi i pozostaje po usunięciu voucheru; nie przechowujemy w niej danych kupującego ani dedykacji.