

Όροι Χρήσης & Πολιτική Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων

HORIZON

Εταιρεία / Πλατφόρμα	HORIZON
Email επικοινωνίας	info@the-horizon.gr
Τελευταία ενημέρωση	03/06/2026

1. Εισαγωγή

Καλώς ήρθατε στη HORIZON.

Η παρούσα σελίδα περιγράφει τους όρους χρήσης της πλατφόρμας μας και εξηγεί τον τρόπο με τον οποίο συλλέγουμε, χρησιμοποιούμε, αποθηκεύουμε και προστατεύουμε τα προσωπικά δεδομένα των επισκεπτών και χρηστών.

Η παρούσα πολιτική αφορά: α) τα δεδομένα που λαμβάνουμε απευθείας από τον επισκέπτη κατά τη διαδικασία παραγγελίας μέσω της πλατφόρμας μας, και β) τα δεδομένα που λαμβάνουμε μέσω διασυνδέσεων με PMS, Channel Managers, συστήματα κρατήσεων, ξενοδοχειακά λογισμικά ή αντίστοιχες τεχνολογικές πλατφόρμες συνεργαζόμενων καταλυμάτων.

Με τη χρήση της ιστοσελίδας, της πλατφόρμας παραγγελιών, των QR codes, των hotel-specific links ή οποιασδήποτε υπηρεσίας της HORIZON, ο χρήστης δηλώνει ότι έχει λάβει γνώση της παρούσας Πολιτικής και των Όρων Χρήσης.

2. Ποια είναι η HORIZON

Η HORIZON είναι πλατφόρμα παροχής υπηρεσιών παραγγελιοληψίας, υποστήριξης επισκεπτών, οργάνωσης πρωινού, διανομής και τεχνολογικών υπηρεσιών φιλοξενίας προς ξενοδοχεία, τουριστικά καταλύματα, serviced apartments, βραχυχρόνιες μισθώσεις και διαχειριστές ακινήτων.

Για οποιοδήποτε αίτημα σχετικά με προσωπικά δεδομένα, μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μας στα παρακάτω στοιχεία:

Εταιρεία / **Πλατφόρμα:** **HORIZON**
Email επικοινωνίας: **info@the-horizon.gr**

Ανάλογα με την υπηρεσία, η HORIZON μπορεί να ενεργεί είτε ως Υπεύθυνος Επεξεργασίας, όταν καθορίζει η ίδια τους σκοπούς και τα μέσα της επεξεργασίας, είτε ως Εκτελών την Επεξεργασία, όταν επεξεργάζεται δεδομένα για λογαριασμό συνεργαζόμενου ξενοδοχείου, καταλύματος ή διαχειριστή ακινήτου.

3. Δεδομένα που συλλέγουμε κατά την παραγγελία

Όταν ένας επισκέπτης πραγματοποιεί παραγγελία μέσω της πλατφόρμας μας, ενδέχεται να συλλέγουμε και να επεξεργαζόμαστε τα εξής προσωπικά δεδομένα:

Όνοματεπώνυμο επισκέπτη, αριθμό δωματίου ή διαμερίσματος, όνομα ξενοδοχείου, καταλύματος ή ακινήτου, διεύθυνση παράδοσης ή διεύθυνση καταλύματος, αριθμό τηλεφώνου, email εφόσον παρέχεται, στοιχεία παραγγελίας, επιλεγμένα προϊόντα ή μενού, αριθμό ατόμων, επιθυμητή ώρα ή ζώνη παράδοσης, σχόλια ή οδηγίες παράδοσης, κωδικό κουπονιού ή κωδικό παροχής υπηρεσίας, κατάσταση πληρωμής ή χρέωσης όπου εφαρμόζεται, καθώς και ιστορικό επικοινωνίας που σχετίζεται με την παραγγελία ή την υποστήριξη του επισκέπτη.

Ενδέχεται επίσης να συλλέγουμε τεχνικά δεδομένα, όπως διεύθυνση IP, τύπο συσκευής, browser, ώρα πρόσβασης, σελίδα ή QR code από το οποίο έγινε η παραγγελία και βασικά δεδομένα χρήσης της ιστοσελίδας, όταν αυτά είναι απαραίτητα για τη λειτουργία, ασφάλεια και βελτίωση της πλατφόρμας.

4. Δεδομένα που λαμβάνουμε μέσω PMS και διασυνδέσεων

Όταν ένα συνεργαζόμενο ξενοδοχείο, κατάλυμα, serviced apartment, εταιρεία διαχείρισης ή ιδιοκτήτης ακινήτου συνδέει το PMS, Channel Manager, σύστημα κρατήσεων ή άλλο ξενοδοχειακό λογισμικό με την πλατφόρμα της HORIZON, ενδέχεται να λαμβάνουμε δεδομένα κράτησης που είναι απαραίτητα για την παροχή της υπηρεσίας.

Τα δεδομένα αυτά μπορεί να περιλαμβάνουν: ονοματεπώνυμο επισκέπτη, αριθμό κράτησης, ημερομηνία check-in, ημερομηνία check-out, αριθμό δωματίου ή μονάδας διαμονής, αριθμό επισκεπτών, κατάσταση κράτησης, πληροφορία σχετικά με το εάν η κράτηση περιλαμβάνει πρωινό ή άλλη υπηρεσία, πληροφορίες gate plan ή board type, στοιχεία επικοινωνίας επισκέπτη εφόσον είναι διαθέσιμα, όνομα καταλύματος, διεύθυνση καταλύματος και λοιπά στοιχεία κράτησης που είναι απολύτως απαραίτητα για την παροχή, οργάνωση, επιβεβαίωση ή υποστήριξη της υπηρεσίας.

Η HORIZON λαμβάνει και διατηρεί στοιχεία κρατήσεων από 30 ημέρες πριν από την ημερομηνία της κράτησης έως και 90 ημέρες μετά την ολοκλήρωση της κράτησης, εκτός εάν απαιτείται μεγαλύτερος χρόνος διατήρησης για λόγους φορολογικούς, λογιστικούς, νομικούς, ασφάλειας, επίλυσης διαφορών ή συμμόρφωσης με υποχρεώσεις που προβλέπονται από τη νομοθεσία.

5. Για ποιους σκοπούς χρησιμοποιούμε τα δεδομένα

Η HORIZON επεξεργάζεται προσωπικά δεδομένα για τους παρακάτω σκοπούς:

Για τη λήψη, επιβεβαίωση, προετοιμασία και παράδοση παραγγελιών. Για την ταυτοποίηση της σωστής κράτησης, του σωστού δωματίου, του σωστού αριθμού επισκεπτών και του σωστού καταλύματος. Για την επιβεβαίωση ότι μία υπηρεσία, όπως πρωινό ή άλλο πακέτο, περιλαμβάνεται στην κράτηση. Για την έκδοση, χρήση ή επιβεβαίωση κωδικών κουπονιών. Για την επικοινωνία με τον επισκέπτη σχετικά με την παραγγελία, την παράδοση ή την υποστήριξη. Για τον συντονισμό με ξενοδοχεία, καταλύματα, συνεργαζόμενες κουζίνες, διανομείς και συνεργάτες υποστήριξης. Για την παροχή λειτουργικών αναφορών προς συνεργαζόμενα καταλύματα. Για την αποφυγή διπλών, λανθασμένων ή μη εξουσιοδοτημένων παραγγελιών. Για την πρόληψη κατάχρησης κουπονιών, απάτης ή μη εξουσιοδοτημένης χρήσης της υπηρεσίας. Για την τήρηση λογιστικών, φορολογικών, νομικών και κανονιστικών υποχρεώσεων. Για τη βελτίωση της ασφάλειας, αξιοπιστίας και λειτουργικότητας της πλατφόρμας.

6. Νομική βάση επεξεργασίας

Η επεξεργασία προσωπικών δεδομένων πραγματοποιείται μόνο όταν υπάρχει νόμιμη βάση σύμφωνα με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων και την ισχύουσα νομοθεσία.

Ανάλογα με την περίπτωση, η νομική βάση μπορεί να είναι η εκτέλεση σύμβασης ή η λήψη μέτρων πριν από τη σύναψη σύμβασης, όταν η επεξεργασία είναι απαραίτητη για την υποβολή, διαχείριση, εκτέλεση και παράδοση μιας παραγγελίας ή υπηρεσίας που ζητά ο επισκέπτης.

Μπορεί επίσης να είναι το έννομο συμφέρον, όταν η επεξεργασία είναι απαραίτητη για την ασφαλή λειτουργία της πλατφόρμας, την επιβεβαίωση παραγγελιών, την πρόληψη απάτης, την εξυπηρέτηση επισκεπτών, την επίλυση προβλημάτων, τη βελτίωση της υπηρεσίας και την υποστήριξη των συνεργαζόμενων καταλυμάτων.

Η επεξεργασία μπορεί να βασίζεται στη συμμόρφωση με νομική υποχρέωση, όταν η επεξεργασία ή διατήρηση δεδομένων απαιτείται για λογιστικούς, φορολογικούς, κανονιστικούς ή άλλους νόμιμους σκοπούς, καθώς και στη συγκατάθεση όπου αυτή απαιτείται από τη νομοθεσία, όπως για συγκεκριμένες εμπορικές επικοινωνίες ή μη απαραίτητα cookies.

Όταν η HORIZON λαμβάνει και επεξεργάζεται δεδομένα κρατήσεων μέσω PMS για λογαριασμό συνεργαζόμενου καταλύματος, το συνεργαζόμενο κατάλυμα παραμένει υπεύθυνο να διασφαλίζει ότι διαθέτει την κατάλληλη νόμιμη βάση για την κοινοποίηση των δεδομένων αυτών στη HORIZON.

7. Χρόνος διατήρησης δεδομένων

Η HORIZON διατηρεί τα προσωπικά δεδομένα μόνο για όσο χρονικό διάστημα είναι απαραίτητο για τους σκοπούς που περιγράφονται στην παρούσα Πολιτική.

Τα δεδομένα παραγγελιών διατηρούνται για όσο απαιτείται για την εκτέλεση της παραγγελίας, την υποστήριξη του επισκέπτη, την επίλυση παραπόνων ή διαφορών και την τήρηση νόμιμων, φορολογικών ή λογιστικών υποχρεώσεων.

Τα δεδομένα που λαμβάνονται μέσω PMS, Channel Managers ή αντίστοιχων διασυνδέσεων διατηρούνται από 30 ημέρες πριν από την κράτηση έως και 90 ημέρες μετά την ολοκλήρωση της κράτησης.

Τεχνικά logs και δεδομένα ασφαλείας μπορεί να διατηρούνται για περιορισμένο χρονικό διάστημα για λόγους ασφάλειας, πρόληψης απάτης, τεχνικής υποστήριξης και προστασίας της πλατφόρμας.

Όταν τα δεδομένα δεν είναι πλέον απαραίτητα, διαγράφονται, ανωνυμοποιούνται ή αρχειοθετούνται με ασφαλή τρόπο, εφόσον απαιτείται νόμιμη διατήρηση.

8. Σε ποιους κοινοποιούνται τα δεδομένα

Τα προσωπικά δεδομένα κοινοποιούνται μόνο όταν είναι απαραίτητο για την παροχή της υπηρεσίας ή όταν απαιτείται από τη νομοθεσία.

Ενδέχεται να κοινοποιούνται σε συνεργαζόμενα ξενοδοχεία, καταλύματα ή διαχειριστές ακινήτων που σχετίζονται με την κράτηση ή την παραγγελία, συνεργαζόμενες κουζίνες ή παρόχους παραγωγής φαγητού, συνεργάτες διανομής ή οδηγούς που αναλαμβάνουν την παράδοση, παρόχους τεχνολογίας, hosting, ordering systems, SMS, WhatsApp, email, customer support, analytics ή άλλες τεχνικές υπηρεσίες που είναι απαραίτητες για τη λειτουργία της πλατφόρμας, λογιστές, νομικούς συμβούλους, φορολογικούς συμβούλους ή συνεργάτες συμμόρφωσης, καθώς και δημόσιες αρχές, δικαστήρια ή ρυθμιστικές αρχές, όταν αυτό απαιτείται από τη νομοθεσία.

Η HORIZON δεν πωλεί προσωπικά δεδομένα σε τρίτους.

9. Διεθνείς διαβιβάσεις δεδομένων

Σε περίπτωση που χρησιμοποιούνται τεχνολογικοί πάροχοι ή συνεργάτες οι οποίοι επεξεργάζονται δεδομένα εκτός του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου, η HORIZON λαμβάνει τα κατάλληλα μέτρα ώστε η διαβίβαση να πραγματοποιείται σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία περί προστασίας προσωπικών δεδομένων.

Όπου απαιτείται, εφαρμόζονται κατάλληλες συμβατικές, τεχνικές και οργανωτικές εγγυήσεις.

10. Ασφάλεια προσωπικών δεδομένων

Η HORIZON λαμβάνει κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα για την προστασία των προσωπικών δεδομένων από μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση, απώλεια, αλλοίωση, κατάχρηση ή παράνομη κοινοποίηση.

Η πρόσβαση στα προσωπικά δεδομένα περιορίζεται μόνο σε εξουσιοδοτημένα πρόσωπα και συνεργάτες που χρειάζονται τα δεδομένα για την παροχή της υπηρεσίας.

Οι συνεργάτες που επεξεργάζονται δεδομένα για λογαριασμό της HORIZON υποχρεούνται να τηρούν κανόνες εμπιστευτικότητας και προστασίας δεδομένων.

11. Δικαιώματα χρηστών και επισκεπτών

Οι χρήστες και επισκέπτες έχουν τα δικαιώματα που προβλέπονται από τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων, όπως δικαίωμα ενημέρωσης, πρόσβασης, διόρθωσης, διαγραφής, περιορισμού, εναντίωσης και φορητότητας, όπου εφαρμόζεται.

Συγκεκριμένα, μπορείτε να ζητήσετε πρόσβαση στα προσωπικά δεδομένα που σας αφορούν, διόρθωση ανακριβών ή ελλιπών δεδομένων, διαγραφή δεδομένων όπου αυτό επιτρέπεται από τη νομοθεσία, περιορισμό της επεξεργασίας, εναντίωση σε επεξεργασία που βασίζεται σε έννομο συμφέρον, φορητότητα των δεδομένων όπου εφαρμόζεται, ανάκληση συγκατάθεσης όταν η επεξεργασία βασίζεται σε συγκατάθεση και υποβολή καταγγελίας στην αρμόδια εποπτική αρχή.

Για την άσκηση των δικαιωμάτων σας, μπορείτε να επικοινωνείτε με τη HORIZON στο email: info@the-horizon.gr.

Η HORIZON μπορεί να ζητήσει επιβεβαίωση της ταυτότητας του αιτούντος πριν απαντήσει σε αίτημα που αφορά προσωπικά δεδομένα.

12. Δεδομένα που λαμβάνονται από ξενοδοχεία και PMS

Όταν η HORIZON λαμβάνει δεδομένα μέσω PMS, Channel Manager, συστήματος κρατήσεων ή άλλης ξενοδοχειακής διασύνδεσης, τα δεδομένα χρησιμοποιούνται αποκλειστικά για την παροχή της συμφωνημένης υπηρεσίας προς τον επισκέπτη ή/και το συνεργαζόμενο κατάλυμα.

Τα δεδομένα αυτά μπορεί να χρησιμοποιούνται για να επιβεβαιωθεί αν η κράτηση περιλαμβάνει πρωινό ή άλλη υπηρεσία, πόσα άτομα αφορά η κράτηση, σε ποιο δωμάτιο ή μονάδα διαμονής βρίσκεται ο επισκέπτης, ποια είναι η ημερομηνία άφιξης και αναχώρησης, ποιο κατάλυμα αφορά η παραγγελία, ποιος σύνδεσμος παραγγελίας ή κωδικός κουπονιού πρέπει να χρησιμοποιηθεί και αν η παραγγελία αντιστοιχεί σε πραγματική και ενεργή κράτηση.

Η HORIZON δεν χρησιμοποιεί τα δεδομένα κρατήσεων που λαμβάνει μέσω PMS για άσχετους ή μη συμβατούς σκοπούς.

13. Επικοινωνίες προς επισκέπτες

Η HORIZON μπορεί να αποστέλλει μηνύματα που είναι απαραίτητα για την παροχή της υπηρεσίας, όπως ενημερώσεις για επιλογή πρωινού, επιβεβαίωση παραγγελίας, ενημέρωση παράδοσης, οδηγίες χρήσης κουπονιού ή υποστήριξη επισκέπτη.

Οι επικοινωνίες αυτές μπορεί να πραγματοποιούνται μέσω email, SMS, WhatsApp ή άλλου διαθέσιμου καναλιού επικοινωνίας, ανάλογα με τα στοιχεία που έχουν παρασχεθεί από τον επισκέπτη ή το συνεργαζόμενο κατάλυμα.

Εμπορικές ή προωθητικές επικοινωνίες αποστέλλονται μόνο όπου επιτρέπεται από τη νομοθεσία και, όπου απαιτείται, μετά από συγκατάθεση του χρήστη. Ο χρήστης μπορεί να ζητήσει τη διακοπή προωθητικών επικοινωνιών οποιαδήποτε στιγμή.

14. Cookies και παρόμοιες τεχνολογίες

Η ιστοσελίδα και η πλατφόρμα της HORIZON μπορεί να χρησιμοποιούν απαραίτητα cookies για τη σωστή λειτουργία της υπηρεσίας, την ασφάλεια, τη διαχείριση συνεδρίας, την ολοκλήρωση παραγγελίας και την τεχνική σταθερότητα της πλατφόρμας.

Ενδέχεται επίσης να χρησιμοποιούνται cookies ανάλυσης ή απόδοσης, όπου αυτό επιτρέπεται από τη νομοθεσία ή κατόπιν συγκατάθεσης του χρήστη, όταν απαιτείται.

Ο χρήστης μπορεί να διαχειρίζεται τις προτιμήσεις cookies μέσω των διαθέσιμων ρυθμίσεων της ιστοσελίδας ή του browser του.

15. Ακρίβεια στοιχείων παραγγελίας

Ο χρήστης είναι υπεύθυνος για την ορθή και πλήρη καταχώριση των στοιχείων της παραγγελίας του.

Ειδικά για υπηρεσίες παράδοσης σε δωμάτιο ή κατάλυμα, ο χρήστης πρέπει να παρέχει σωστό αριθμό δωματίου, σωστό όνομα, σωστή ώρα παράδοσης, τηλέφωνο επικοινωνίας και τυχόν οδηγίες που είναι απαραίτητες για την παράδοση.

Η HORIZON δεν ευθύνεται για καθυστέρηση, αδυναμία παράδοσης ή λανθασμένη εκτέλεση υπηρεσίας που οφείλεται σε ανακριβή, ελλιπή ή μη ενημερωμένα στοιχεία που παρέχονται από τον χρήστη ή από συνεργαζόμενο σύστημα κράτησης.

16. Διαθεσιμότητα υπηρεσιών

Τα διαθέσιμα προϊόντα, μενού, ώρες παράδοσης, περιοχές εξυπηρέτησης και παρεχόμενες υπηρεσίες μπορεί να διαφέρουν ανάλογα με το κατάλυμα, την τοποθεσία, τη διαθεσιμότητα συνεργατών, τη δυναμικότητα παραγωγής και τις λειτουργικές συνθήκες.

Η HORIZON καταβάλλει κάθε εύλογη προσπάθεια για την ορθή και έγκαιρη εκτέλεση των παραγγελιών, αλλά δεν εγγυάται ότι όλες οι υπηρεσίες θα είναι διαθέσιμες σε κάθε κατάλυμα, ώρα ή ημερομηνία.

17. Αλλεργίες και ειδικές διατροφικές ανάγκες

Ο χρήστης είναι υπεύθυνος να δηλώνει με σαφήνεια τυχόν αλλεργίες, δυσανεξίες ή ειδικές διατροφικές ανάγκες πριν από την ολοκλήρωση της παραγγελίας.

Η HORIZON και οι συνεργάτες της καταβάλλουν εύλογη προσπάθεια να λαμβάνουν υπόψη τις σχετικές πληροφορίες, ωστόσο ο χρήστης πρέπει να γνωρίζει ότι τα προϊόντα μπορεί να παρασκευάζονται σε χώρους όπου υπάρχουν αλλεργιογόνα συστατικά.

18. Πληρωμές, χρεώσεις και κουπόνια

Ορισμένες υπηρεσίες μπορεί να είναι προπληρωμένες, να περιλαμβάνονται στην κράτηση, να παρέχονται μέσω κουπονιού ή να χρεώνονται ξεχωριστά, ανάλογα με τη συμφωνία του επισκέπτη με το κατάλυμα ή τους όρους της κράτησής του.

Οι κωδικοί κουπονιών, όπου χρησιμοποιούνται, είναι προσωπικοί ή συνδεδεμένοι με συγκεκριμένη κράτηση, δωμάτιο, αριθμό επισκεπτών ή κατάλυμα και δεν επιτρέπεται να μεταβιβάζονται ή να χρησιμοποιούνται για μη εξουσιοδοτημένες παραγγελίες.

Η HORIZON διατηρεί το δικαίωμα να ακυρώσει ή να απορρίψει παραγγελία σε περίπτωση λανθασμένης, μη εξουσιοδοτημένης ή καταχρηστικής χρήσης κουπονιού.

19. Περιορισμός ευθύνης

Η HORIZON δεν ευθύνεται για προβλήματα, καθυστερήσεις ή αδυναμία παροχής υπηρεσίας που οφείλονται σε λόγους εκτός του εύλογου ελέγχου της, όπως ενδεικτικά τεχνικά προβλήματα τρίτων παρόχων, προβλήματα συνδεσιμότητας, λανθασμένα δεδομένα κράτησης, απρόβλεπτες επιχειρησιακές δυσκολίες, απεργίες, ακραία καιρικά φαινόμενα, κυκλοφοριακές συνθήκες ή ανωτέρα βία.

Η HORIZON ευθύνεται μόνο στον βαθμό που προβλέπεται από την ισχύουσα νομοθεσία.

20. Τροποποιήσεις της παρούσας Πολιτικής

Η HORIZON μπορεί να τροποποιεί την παρούσα Πολιτική και τους Όρους Χρήσης όταν αυτό απαιτείται λόγω αλλαγών στη νομοθεσία, στις υπηρεσίες, στις τεχνολογικές λειτουργίες ή στις επιχειρησιακές διαδικασίες της.

Η εκάστοτε ισχύουσα έκδοση θα είναι διαθέσιμη στην ιστοσελίδα της HORIZON.

Τελευταία ενημέρωση: 03/06/2026

© HORIZON