

PROHLÁŠENÍ O OCHRANĚ OSOBNÍCH ÚDAJŮ V SOUVISLOSTI S REZERVACEMI

VIENNA HOUSE HOTELMANAGEMENT GMBH

1) Zpracování	Správa údajů hostů ¹																		
2) Správce	Vienna House Hotelmanagement GmbH („VIENNA HOUSE“) Adresa: Dresdner Straße 87, 1200 Vídeň, Rakousko Telefon: +43 133 373 730 E-mail: office@viennahouse.com																		
3) Účely zpracování; • <u>na právním základě plnění nebo přípravy smlouvy</u>	<table border="1"><tr><td>a)</td><td>Vyhovění klientským žádostem o rezervaci či informace</td></tr><tr><td>b)</td><td>Interní správa žádostí o rezervace a řízení dostupnosti hotelových prostor</td></tr><tr><td>c)</td><td>Správa pobytů klientů v hotelu pomocí sledování využitých služeb (telefon, bar, TV apod.)</td></tr><tr><td>d)</td><td>Zvýšení spokojenosti a loajality klientů díky zohlednění osobních přání, reklamních opatření, informací o pořádaných výherních hrách a akcích a provádění anket.</td></tr><tr><td>e)</td><td>Reakce na individuální žádosti ohledně dalších nabídek, doporučení a služeb třetích stran.</td></tr><tr><td>f)</td><td>Řízení prémiových bodů (přidělování, využívání) v rámci věrnostních a bonusových programů a v souvislosti s nimi (např. programy pro časté pasažéry)</td></tr><tr><td>g)</td><td>Šíření vlastní a cizí reklamy přímo či v internetových informačních nabídkách a produktech</td></tr><tr><td>h)</td><td>Řešení konfliktů</td></tr><tr><td>i)</td><td>Zajišťování komunikačních kanálů VIENNA HOUSE k obsluze smluvních vztahů</td></tr></table>	a)	Vyhovění klientským žádostem o rezervaci či informace	b)	Interní správa žádostí o rezervace a řízení dostupnosti hotelových prostor	c)	Správa pobytů klientů v hotelu pomocí sledování využitých služeb (telefon, bar, TV apod.)	d)	Zvýšení spokojenosti a loajality klientů díky zohlednění osobních přání, reklamních opatření, informací o pořádaných výherních hrách a akcích a provádění anket.	e)	Reakce na individuální žádosti ohledně dalších nabídek, doporučení a služeb třetích stran.	f)	Řízení prémiových bodů (přidělování, využívání) v rámci věrnostních a bonusových programů a v souvislosti s nimi (např. programy pro časté pasažéry)	g)	Šíření vlastní a cizí reklamy přímo či v internetových informačních nabídkách a produktech	h)	Řešení konfliktů	i)	Zajišťování komunikačních kanálů VIENNA HOUSE k obsluze smluvních vztahů
a)	Vyhovění klientským žádostem o rezervaci či informace																		
b)	Interní správa žádostí o rezervace a řízení dostupnosti hotelových prostor																		
c)	Správa pobytů klientů v hotelu pomocí sledování využitých služeb (telefon, bar, TV apod.)																		
d)	Zvýšení spokojenosti a loajality klientů díky zohlednění osobních přání, reklamních opatření, informací o pořádaných výherních hrách a akcích a provádění anket.																		
e)	Reakce na individuální žádosti ohledně dalších nabídek, doporučení a služeb třetích stran.																		
f)	Řízení prémiových bodů (přidělování, využívání) v rámci věrnostních a bonusových programů a v souvislosti s nimi (např. programy pro časté pasažéry)																		
g)	Šíření vlastní a cizí reklamy přímo či v internetových informačních nabídkách a produktech																		
h)	Řešení konfliktů																		
i)	Zajišťování komunikačních kanálů VIENNA HOUSE k obsluze smluvních vztahů																		

¹ Části tohoto prohlášení, které jsou formulovány v mužském rodě, se stejnou měrou vztahují i na ženy. Pro konkrétní fyzické osoby se vždy použije odpovídající rod. Tam, kde se hovoří i klientech, máme na mysli také spotřebitele a podnikatele.

<ul style="list-style-type: none"> • na právním základě <u>oprávněného zájmu:</u> 	j)	Interní správa (přístup k pokojům) a zjišťování typů chování, aby bylo možné zvolit přiměřený přístup k hostům (zohledňování domovního řádu a bezpečnostních pravidel)
	k)	Vypracovávání statistik a hodnocení a vypracování interních zpráv
	l)	Znalost a správa preferencí nových a vracejících se klientů
	m)	Nakládání s požadavky a stížnostmi
<ul style="list-style-type: none"> • na právním základě (převažujících) <u>oprávněných zájmů VIENNA HOUSE na přímém marketingu²</u> 	n)	Znovuzískávání starých klientů a získávání nových klientů.
	o)	Zjišťování počtu uživatelů služeb k dokumentaci záběru stránky.
	p)	Udržení spokojenosti a loajality klientů (s použitím profilování, viz bod 9.).
	q)	Šíření/zobrazování reklamy na nabídky a služby VIENNA HOUSE prostřednictvím přímého marketingu („marketingové účely“), pokud je to ze zákona přípustné.
	r)	Vyhodnocování uživatelského chování a osobních preferencí klientů k cílenému šíření reklamy se zamezením špatně zacílené reklamy (s využitím profilování, viz bod 9).
	s)	Vylepšení služeb VIENNA HOUSE díky anketám a analýze dotazníků, řešení požadavků/stížností a nabídce výhod z věrnostních programů,
<ul style="list-style-type: none"> na právním základě zákonné povinnosti: 	t)	Vytváření a ukládání zákonem předepsaných dokladů se zohledněním zásad vyváženosti
	u)	Odevzdávání povinných zpráv
<ul style="list-style-type: none"> 4) Změna účelu (předávání) 	<p><u>Přímý marketing:</u> VIENNA HOUSE prohlašuje, že osobní údaje klientů zpracovává i pro účely přímého marketingu (vč. profilování). Přímým marketingem chce VIENNA HOUSE podpořit odbyt příslušných služeb (vlastních či cizích). <u>Údaje nejsou za tímto účelem předávány třetím</u></p>	

²Přímý marketing je bezprostřední oslovení dotčené osoby k reklamním účelům, např. k zasílání dopisů či prospektů, telefonicky či e-mailovými zprávami.

		stranám (tj. stranám, které nejsou spojeny se skupinou). Nenastává neslučitelnost s účelem původního shromažďování údajů.
5)	Námitka vůči zpracování za účelem přímého marketingu:	Klient může u správce kdykoli vznést námitku vůči použití svých osobních údajů pro přímý marketing (vč. profilování), a to bez uvedení důvodů. Námitka má za následek, že VIENNA HOUSE již nebude zpracovávat osobní údaje tohoto klienta k těmto účelům.
6)	Právní základ zpracování údajů	<p>1) Správa údajů hostů Plnění nebo příprava smlouvy</p> <p>2) Přímý marketing (vč. profilování): převažující oprávněné zájmy VIENNA HOUSE (viz bod 8.)</p> <p>3) Zákonné povinnosti (čl. 6 odst. 1 GDPR)</p> <p>4) Dodatečné služby: Souhlas Pro jednotlivé služby (elektronický newsletter, převzetí údajů do marketingových systémů) odpovědná osoba výslovně získá souhlas klienta. Souhlas lze kdykoli svobodně odvolat s budoucím účinkem.</p>
7)	Speciální případy zpracování údajů:	<p>Kontrola přístupu: Ochrana před neoprávněným přístupem: elektronické zamykací systémy hotelových prostor (pokoje, lounge, lázně, patra obsluhovaná výtahem apod.)</p> <p>Střežení prostřednictvím videa: Sledování veřejně přístupných prostor hotelu</p>
8)	Popis (prevažujících) oprávněných zájmů za účelem přímého marketingu:	<p>VIENNA HOUSE zpracovává údaje klientů, nikoli však údaje dětí či zvláštní kategorie osobních údajů ve smyslu čl. 9 GDPR³ (citlivé osobní údaje), také proto, aby je využila pro přímý marketing v souvislosti s (dalšími) produkty, a to i pro společnosti ze skupiny, jejíž je součástí (viz také bod 5). VIENNA HOUSE má oprávněný zájem na zpracování osobních údajů pro účely přímého marketingu (důvod 47 GDPR, poslední věta). Zpracovávají jsou výlučně údaje, kterými VIENNA HOUSE disponuje díky smluvnímu vztahu a pro které dosud neuplynula lhůta uložení. K prodloužení doby uložení v této souvislosti nedochází. Hlavním cílem</p>

³ Obecné nařízení o ochraně osobních údajů, k dispozici na stránce <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/?uri=CELEX%3A32016R0679>

		<p>zpracování údajů je získávání klientů tak, aby znovu došlo ke vzniku (před)smluvního vztahu a k posílení vazby s klienty. VIENNA HOUSE se zde opírá o své právo provádět obchodní činnost, které je chráněno zvyklostmi i ústavou (čl. 6 rakouského ústavního zákona), a o právo komunikovat (zejm. čl. 10, který chrání i reklamní opatření) a o právo</p> <ul style="list-style-type: none"> • na předávání informací poštou, • na provádění reklamních hovorů se souhlasem, • na předávání informací elektronickou poštou se souhlasem, • na předávání informací elektronickou poštou dle § 107 odst. 3 rakouského zákona o telekomunikacích. <p>Při využití těchto údajů dodržuje VIENNA HOUSE ustanovení předpisů o komunikaci, zejména § 107 rakouského zákona o telekomunikacích.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • střežení prostřednictvím videa: 	<p>Posouzení vlivu na ochranu osobních údajů (čl. 35 a 36 GDPR) bylo provedeno. Na to, že prostory střežíme prostřednictvím videa, upozorňujeme viditelnými nápisy. Za účelem ochrany domovního práva, majetku i hostů má VIENNA HOUSE oprávněný zájem na střežení veřejně přístupných částí hotelu prostřednictvím videa a tento zájem je hoděn ochrany.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • externího zpracování: 	<p>VIENNA HOUSE je součástí skupiny společností. Ke splnění svých rozsáhlých povinností (provádění rezervací přes centrální rezervační systém, platební systémy, marketing, rozvaha apod.) využívá VIENNA HOUSE na bázi dělby práce i služby společností ze skupiny. Na tom má převažující oprávněný zájem (důvod 48 GDPR).</p> <p>To se týká zejména správy rezervačních údajů veškerých společností ze skupiny, která se provádí přes centrální rezervační systém. Tuto databázi provozuje VIENNA HOUSE a údaje se ukládají a spravují centrálně. Údaje zadávají při rezervaci přímo klienti, dceřiný hotel či zprostředkovatelé pověřeni rezervacemi. Společnosti ze skupiny mají k této databázi přístup za účelem plnění smlouvy (provádění rezervací, plánování vytížení apod.).</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • zabezpečení IT: 	<p>Společnost VIENNA HOUSE ukládá IP adresy svých klientů na dobu 7 dní, aby se mohla bránit před cílenými útoky v podobě přetížení serverů (denial of service) a jiných druhů poškození systémů. Na tomto zpracování údajů za účelem udržení provozu a funkčnosti svých internetových služeb má VIENNA HOUSE převažující oprávněný zájem (důvod 49 GDPR).</p>	
9)	Vyhodnocení osobních aspektů klientů („profilování“)	Druh	Popis
		„Shromažďování a ukládání“	V zájmu optimální péče o klienty ukládá VIENNA HOUSE jejich aktivity (např. délka pobytu, objednávky, stížnosti, speciální služby, osobní preference, reakce na objednávky), aby bylo možné zvolit relevantní, cílená opatření a tak posílit spokojenost klientů a tím i jejich loajalitu a individuálně přizpůsobit služby.
		Vyhodnocení osobních zájmů	V zájmu zamezení špatně zacílené reklamy (a minimalizace zpracování údajů) při zobrazování reklamního obsahu a při přímém marketingu ukládá VIENNA HOUSE chování klientů, speciální služby a osobní preference a usuzuje z toho na určité osobní zájmy. Tyto vyhodnocené zájmy používá k cílenému poskytování nabídek a reklamy orientované na zájmy klientů tak, aby se zamezilo ztrátám plynoucím ze špatného zacílení.
10)	Námítka vůči profilování:	Klient může u správce kdykoli vznést námitku vůči použití svých osobních údajů k profilování, a to bez uvedení důvodů. Námítka má	

		za následek, že VIENNA HOUSE již nebude zpracovávat osobní údaje tohoto klienta k profilování.	
11)	Povinné poskytnutí údajů	S výjimkou povinného oznamování informací nemá klient povinnost poskytovat údaje. ⁴	
12)	Automatizované rozhodování	Klient nepodléhá <u>žádnému</u> automatizovanému rozhodování, které by vůči němu zakládalo právní účinky.	
13)	Typy zpracovávaných údajů	Klient musí uvést	VIENNA HOUSE navíc shromažďuje
		Příjezd	Původ
		Odjezd	Využité dodatečné služby
		Číslo pokoje	Víra
		Jméno a příjmení	Požadavky, stížnosti
		Datum narození	IP adresy (soubory protokolu)
		Národnost	Údaje o koncovém přístroji (ID přístroje)
		Adresa	Použitý prohlížeč
		Doprovod	Časové razítko: Datum a čas (úvodní a opětovný)
		Děti	ID relace
		Věk dětí	Přihlašovací údaje (e-mail a zašifrované heslo)
		Klient dobrovolně uvádí	Kontrola přihlášení – úspěšné a neúspěšné přihlášení
		Telefon	API token
		E-mailová adresa	Informace z APP: verze přístroje, volná kapacita přístroje pro načítání

⁴Povinně oznamované informace: příjezd, odjezd, číslo pokoje, jméno, příjmení, datum narození, národnost, bydliště, ID/pas, doprovod, děti, věk dětí

			obsahu, použitá verze APP, verze softwaru APP a přístroj, den publikace, regionální obsah, PushToken a ID přístroje
		Fakturační adresa	
		SPZ	
		Platební informace (údaje o kreditní kartě)	
		Zájmy	
		Jídelní zvyklosti	
		Preference	
14)	Zdroje údajů (pokud je nezískáváme od klientů)	Zdroj	Druhy údajů
		Statistické údaje	
		např. rakouský statistický úřad	záznamy v seznamu osob, které si nepřejí dostávat nevyžádanou reklamu poštou, e-mailem, telefonicky a faxem
15)	Externí příjemci údajů	Přenos elektronických identifikačních údajů správcům:	
		Google Analytics provozuje společnost Google Inc., 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, USA (dále jen „Google“).	anonymizovaná IP adresa, název internetové stránky, informace o prohlížeči, informace o používání internetové stránky
		Sociální pluginy: Facebook Inc., 1 Hacker Way, 94025 Menlo Park, USA	IP adresa, URL, soubory cookie a údaje o nastavení prohlížeče

		<p>Instagram Inc., 1601 Willow Road, Menlo Park, CA, 94025, USA</p> <p>Twitter Inc., 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, CA 94103, USA</p> <p>Youtube LLC, hlavní sídlo: 901 Cherry Avenue, San Bruno, CA 94066, USA, zastoupena společností Google Inc. se sídlem: 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, USA</p> <p>LinkedIn Ireland UC.; Wilton Place, Dublin 2, Irsko</p>	
		<p>Další údaje o výše uvedených typech zpracování údajů najdete na naší stránce v oddíle „Informace o souborech cookie“.</p>	
<p>16)</p>	<p>Externí příjemci údajů (pro smluvní zpracovatele) ve skupině a externí zpracovatelé údajů</p>	<p>Společnosti ze skupiny:</p> <p>Seznam společností patřících do skupiny najdete na naší internetové stránce</p>	<p>Kategorie externích poskytovatelů služeb:</p>
		<p>Daňoví poradci / auditoři</p>	
		<p>Advokáti</p>	
		<p>Banky a poskytovatelé platebních služeb</p>	
		<p>Agentury vymáhající pohledávky</p>	
		<p>Poskytovatelé telekomunikačních služeb</p>	

		Externí rezervační platformy, zprostředkovatelé rezervací a Central Reservation System (CRS)
		Poskytovatelé IT služeb
		Banky a poskytovatelé platebních služeb
		Telekomunikační služby
	S ohledem na otázky ochrany osobních údajů lze prostřednictvím VIENNA HOUSE kontaktovat veškeré společnosti ze skupiny a smluvní zpracovatele.	
17) Přenos do třetích zemí	Následující údaje se při zpracování údajů přenášejí do zemí mimo EU:	
	Země	Použití
	USA (režim Privacy Shield dojednaný mezi EU a USA)	CRS
	USA (režim Privacy Shield dojednaný mezi EU a USA)	Google Analytics
	USA (režim Privacy Shield dojednaný mezi EU a USA)	Facebook, Instagram, Twitter, Youtube
		Druhy údajů
		Kontaktní informace, finanční údaje pro bezhotovostní platby, volitelné preference a klientská přání, údaje o předchozích rezervacích
		anonymizovaná IP adresa, název internetové stránky, informace o prohlížeči, informace o používání internetové stránky
		Sociální pluginy a pixely: IP adresa, název internetové stránky, informace o prohlížeči, informace o používání internetové stránky v režimu s výslovným souhlasem
18) Doba ukládání	VIENNA HOUSE zpracovává osobní údaje hostů na výše uvedeném právním základě v zásadě ještě 40 měsíců po ukončení smlouvy (tj. 36	

		měsíců pro možné smluvní nároky na náhradu škody + max. 4 měsíce na doručení žaloby) a následně je maže (nebo alespoň odstraňuje vazbu na konkrétní osoby). Následně jsou osobní údaje v podobě fakturačních údajů zpracovávány do konce doby, kterou zákon stanovuje pro jejich uchování.
19) Práva klientů	Základ	Obsah
	Čl. 15 GDPR – Informace	Klient má právo požadovat informaci, zda o něm zpracováváme osobní údaje.
	Čl. 16 GDPR – Oprava	Klient má právo požadovat neprodlenou opravu nesprávných osobních údajů či jejich doplnění.
	Čl. 17 GDPR – Smazání	Klient má právo požadovat, aby jeho osobní údaje byly neprodleně smazány, pokud jsou splněny podmínky uvedené ve čl. 17 odst. 1 GDPR.
	Čl. 18 GDPR – Omezení	Klient má právo požadovat, aby zpracování jeho osobních údajů bylo omezeno, pokud jsou splněny podmínky uvedené ve čl. 18 odst. 1 GDPR.
	Čl. 21 GDPR – Námitka	Námitka vůči profilování: Klient má právo kdykoli vznést námitku vůči zpracování svých osobních údajů pro účely profilování. Námitka vůči přímému marketingu: Klient má právo kdykoli vznést námitku vůči zpracování svých osobních údajů pro účely přímého marketingu.
	Čl. 20 GDPR – Přenositelnost údajů	Klient má právo získat své osobní údaje ve strukturovaném, běžném, strojově čitelném formátu.

20)	Právo na stížnost	<p>Čl. 77 GDPR</p> <p>Čl. 24 rakouského zákona o ochraně osobních údajů</p>	<p>Každý klient má právo na stížnost u dozorového úřadu, pokud se domnívá, že zpracování osobních údajů, jež se jej týkají, porušuje toto nařízení.</p>
21)	Dozorový úřad:	<p><u>Austria</u></p> <p>Austrian Data Protection Authority Barichgasse 40-42, 1030 Vienna, Austria Tel.: +43 1 52 152-0 E-Mail: dsb@dsb.gv.at Website: www.dsb.gv.at</p> <p><u>Czech Republic</u></p> <p>The Office for Personal Data Protection Urad pro ochranu osobnich udaju Pplk. Sochora 27 170 00 Prague 7 Tel.: +420 234 665 111 Fax: +420 234 665 444 E-Mail: posta@uouu.cz Website: www.uouu.cz</p> <p><u>France</u></p> <p>Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés - CNIL 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 – 75334 F-75002 Paris, Cedex 02 Tel.: +33 1 53 73 22 22 Fax: +33 1 53 73 22 00 Website: www.cnil.fr</p>	

Germany

Bundesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit

Husarenstraße 30

53117 Bonn

Tel.: +49 228 997799 0; +49 228 81995 0

Fax: +49 228 997799 550; +49 228 81995 550

E-Mail: poststelle@bfdi.bund.de

Website: www.bfdi.bund.de

The competence for complaints is split among different data protection supervisory authorities in Germany. Competent authorities can be identified according to the list provided [here](#).

Poland

Personal Data Protection Office

ul. Stawki 2, 00-193 Warsaw

Tel.: +48 22 53 10 300

Fax: +48 22 53 10 30

Infoline: +48 606 950 000

E-Mail: kancelaria@uodo.gov.pl

Website: www.uodo.gov.pl

Romania

The National Supervisory Authority for Personal Data Processing

Opre B-dul Magheru 28-30 Sector 1

BUCUREȘTI

Tel.: 40.318.059.211

Fax: 40.318.059.602

E-Mail: anspdcp@dataprotection.ro

Website: www.dataprotection.ro

Slovakia

Office for Personal Data Protection of the Slovak Republic

Hraničná 12, 820 07

Bratislava 27

Tel.: + 421 2 32 31 32 14

Fax: + 421 2 32 31 32 34

E-Mail: statny.dozor@pdp.gov.sk

Website: www.dataprotection.gov.sk