

## DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ « Réservation client »

### VIENNA INTERNATIONAL HOTELMANAGEMENT AG

<b>1) Activités de traitement</b>	<b>Gestion des données des hôtes<sup>1</sup></b>
<b>2) Responsable du traitement</b>	<b>Vienna International Hotelmanagement AG (« VIENNA HOUSE »)</b> Adresse commerciale : Dresdner Straße 87, 1200 Vienne, Autriche Téléphone : +43 1 333 73 73 -0 E-mail : office@viennahouse.com
<b>3) Finalités du traitement des données</b>  • <b>sur la base juridique de l'exécution ou de la préparation du contrat</b>	a) Réponse aux demandes de réservation ou d'information des clients
	b) Gestion interne des demandes de réservation et gestion de la disponibilité des locaux
	c) Gestion du séjour client dans l'hôtel par le suivi des services utilisés (téléphone, bar, TV, etc.)
	d) Augmentation de la satisfaction de la clientèle et de la fidélité des clients par la prise en compte des souhaits personnels, des activités de promotion, des informations sur l'organisation de jeux-concours, des événements et des sondages.
	e) Réponse aux demandes individuelles d'offres supplémentaires, de recommandations et de services de fournisseurs tiers
	f) Gestion des points bonus (compensation, remboursement) dans le cadre de et en coopération avec les programmes de fidélité et de bonus (par exemple les programmes Voyageur fréquent)
	g) Diffusion de publicités propres et provenant de tiers directement ou par l'intermédiaire des offres d'informations et des produits en ligne
	h) Règlement des litiges

<sup>1</sup> Toute référence à des personnes physiques qui figure uniquement au masculin dans cette déclaration de confidentialité désigne sans distinction femmes et hommes. Lorsque la disposition s'applique à certaines personnes physiques précises, la forme spécifique au genre doit être utilisée. Le terme « client » se réfère aussi bien aux consommateurs qu'aux entrepreneurs.

		i)	Fourniture de canaux de communication avec VIENNA HOUSE pour l'entretien de la relation contractuelle
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>sur la base juridique de l'intérêt légitime :</b></li> </ul>		j)	Gestion interne (accès aux chambres) et identification des comportements pour une prise en charge appropriée des hôtes (respect des règles de l'établissement et de sécurité)
		k)	Élaboration de statistiques et d'évaluations et création de rapports internes
		l)	Connaissance et gestion des préférences des clients nouveaux et récurrents
		m)	Traitement des réclamations et des plaintes
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>sur la base juridique des intérêts légitimes (supérieurs) de VIENNA HOUSE en matière de prospection<sup>2</sup> :</b></li> </ul>		n)	Récupération et acquisition de clients
		o)	Collecte du nombre d'utilisateurs des services pour documenter l'étendue de couverture
		p)	Maintien de la satisfaction et de la fidélité du client (en ayant recours au profilage, voir point 9)
		q)	Distribution / affichage de publicité pour les offres et services de VIENNA HOUSE par prospection (« marketing »), dans la mesure où la loi le permet
		r)	Évaluation du comportement de l'utilisateur et des préférences personnelles des clients pour la diffusion ciblée de publicité dans le but d'éviter les pertes de diffusion (en ayant recours au profilage, voir point 9)
		s)	Amélioration des services et des performances de VIENNA HOUSE par des enquêtes et l'analyse de questionnaires, la gestion des réclamations / plaintes et la fourniture d'avantages dans le cadre de programmes de fidélité

<sup>2</sup> La prospection est l'approche directe de la personne concernée à des fins promotionnelles, notamment par l'envoi de courriers ou de brochures, d'appels téléphoniques ou de messages électroniques.

	<b>sur la base juridique de l'obligation légale :</b>	t)	Création et conservation de documents statutaires en conformité avec les principes comptables
		u)	Satisfaction des exigences de déclaration
<b>4)</b>	<b>Changement de finalité (Redirection)</b>	<b>Prospection</b> : VIENNA HOUSE informe que les données personnelles des clients sont également traitées à des fins de prospection (y compris de profilage). Avec la prospection, VIENNA HOUSE vise à promouvoir la distribution des services et produits annoncés (propres ou de tiers). <b><u>À cet effet, ces données ne sont pas confiées à des tiers (non affiliés).</u></b> Il n'y a pas d'incompatibilité avec la finalité d'origine de la collecte de données.	
<b>5)</b>	<b>Opposition au traitement à des fins de prospection :</b>	<b>Le client peut s'opposer à l'utilisation de ses données personnelles pour des opérations de prospection (y compris le « profilage ») à tout moment et sans donner de raisons au responsable du traitement. L'opposition signifie que VIENNA HOUSE ne traitera plus les données personnelles du client à ces fins à l'avenir.</b>	
<b>6)</b>	<b>Base juridique du traitement des données</b>	<b>1) Gestion des données des hôtes : Exécution ou préparation du contrat</b>  <b>2) Prospection (y compris le profilage) : intérêts légitimes supérieurs de VIENNA HOUSE (voir point 8)</b>  <b>3) Obligation légale (article 6, paragraphe 1, du RGPD)</b>  <b>4) Services supplémentaires : Consentement.</b> Pour chaque service (newsletter électronique, transfert des données dans le système marketing), le responsable du traitement sollicite explicitement le consentement du client. <b>Vous pouvez révoquer à tout moment ce consentement avec effet futur.</b>	
<b>7)</b>	<b>Traitement de données particulières :</b>	<b><u>Contrôles d'accès</u></b> : Protection contre l'accès non autorisé par des systèmes électroniques de verrouillage des locaux de l'hôtel (chambres, salons, spa, ascenseur, etc.)  <b><u>Surveillance vidéo</u></b> : Surveillance des parties de l'hôtel accessibles au public	

<p><b>8) Description des intérêts légitimes (supérieurs) à des fins de prospection :</b></p>	<p>VIENNA HOUSE traite aussi les données client (hormis celles se référant à des enfants ou les catégories particulières de données personnelles au sens de l'article 9 du RGPD)<sup>3</sup> (« Données sensibles ») afin de les utiliser à des fins de prospection pour des (autres) produits de sociétés affiliées à VIENNA HOUSE (voir également point 5). Le traitement de données personnelles à des fins de prospection présente un intérêt légitime pour VIENNA HOUSE (raison 47, dernière phrase du RGPD). Seules les données client dont VIENNA HOUSE dispose en vertu de la relation contractuelle et pour lesquelles la période de stockage est encore en cours sont traitées. Cela ne donne pas lieu à une prolongation de la période de conservation. La finalité principale du traitement des données est l'acquisition de clients dans le but de revenir à une relation (pré-) contractuelle ainsi que la fidélisation de la clientèle. VIENNA HOUSE s'appuie sur sa liberté d'acquisition qui lui est conférée en vertu de la Constitution et des conventions internationales (article 6 de la StGG) et sur la liberté de communication (article 10 de la CEDH, qui protège également la publicité) et sur le droit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• à l'envoi de publicité postale ;</li> <li>• au passage d'appels publicitaires après consentement ;</li> <li>• à l'envoi de courrier électronique après consentement ;</li> <li>• à l'envoi de courrier électronique conformément à l'article 107, paragraphe 3, de la loi sur les télécommunications ;</li> </ul> <p><b>Lors de l'utilisation de ces données, VIENNA HOUSE respecte ses obligations légales en matière de communication, en particulier celles découlant de l'article 107 de la loi sur les télécommunications.</b></p>
<p>• <b>Surveillance vidéo :</b></p>	<p>Une analyse d'impact relative à la protection des données (articles 35 et 36 du RGPD) a été réalisée. La vidéosurveillance est indiquée par des signes visibles. Afin d'assurer la protection de l'établissement, des biens et des</p>

<sup>3</sup> Règlement général sur la protection des données, disponible sur : <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/?uri=CELEX%3A32016R0679>

		hôtes, la surveillance vidéo des parties de l'hôtel accessibles au public présente un intérêt légitime pour VIENNA HOUSE.	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>de traitement des données au sein du groupe :</b></li> </ul>	<p>VIENNA HOUSE fait partie d'un groupe de sociétés. Afin de remplir ses obligations étendues (traitement des réservations via un système de réservation centralisé, systèmes de paiement, marketing, comptabilité, etc.), VIENNA HOUSE fait également appel à des sociétés affiliées du groupe qui se répartissent le travail. Cela présente un intérêt légitime supérieur pour VIENNA HOUSE (raison 48 du RGPD).</p> <p>Cela concerne en particulier l'administration des données de réservation de toutes les sociétés affiliées, qui s'effectue via un système centralisé de réservation. Cette base de données est maintenue par VIENNA HOUSE, les données étant stockées et gérées de manière centralisée. En fonction de la réservation, la saisie des données est effectuée soit directement par le client, soit par la filiale, soit par l'agent de réservation. Les sociétés affiliées ont accès à cette base de données aux fins de l'exécution du contrat (traitement des réservations, planification de l'occupation, etc.).</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>de sécurité informatique :</b></li> </ul>	<p>VIENNA HOUSE stocke les adresses IP de ses clients pour une période de 7 jours afin de pouvoir repousser les attaques ciblées (sous la forme d'attaques par déni de service) et les autres dommages aux systèmes. Ce traitement de données visant à maintenir la fonctionnalité de ses services fournis en ligne présente un intérêt légitime supérieur pour VIENNA HOUSE (raison 49 du RGPD).</p>	
9)	<b>Évaluation des aspects personnels du client (« profilage »)</b>	<b>Type</b>	<b>Description</b>
		« Collecte et stockage des données »	<p>Dans le but d'améliorer la satisfaction et la fidélisation de la clientèle, de personnaliser le service et de prendre des mesures pertinentes et ciblées, VIENNA HOUSE enregistre les données relatives aux activités des clients (durée de séjour, commandes, réclamations, services spéciaux, préférences personnelles, réponses aux offres, etc.).</p>

		Évaluation des intérêts personnels	Afin d'éviter les pertes de diffusion (et de minimiser le traitement des données) dans le cadre de la présentation de contenu promotionnel et de la prospection, VIENNA HOUSE enregistre le comportement des clients, les services spéciaux, les préférences personnelles, et en déduit certains intérêts personnels. VIENNA HOUSE utilise ces intérêts estimés afin de présenter aux clients des offres spécifiques et des publicités ciblées sur leurs centres d'intérêt, évitant ainsi toute perte de diffusion lors de campagnes publicitaires.
10)	<b>Opposition au « profilage » :</b>	<b>Le client peut s'opposer à l'utilisation de ses données personnelles à des fins de profilage à tout moment et sans donner de raisons au responsable du traitement. L'opposition signifie que VIENNA HOUSE ne traitera plus les données personnelles du client à des fins de profilage à l'avenir.</b>	
11)	<b>Obligation de mise à disposition des données</b>	Le client n'a aucune obligation de fournir des données, sauf pour l'accomplissement des obligations liées à l'enregistrement <sup>4</sup> .	
12)	<b>Prise de décision automatisée</b>	Le client n'est soumis à <u>aucune</u> décision automatisée ayant pour lui des conséquences juridiques.	
13)	<b>Types de données traitées</b>	<b>obligatoirement communiquées par le client</b>	<b>collectées en plus par VIENNA HOUSE</b>
		Arrivée	Origine des données
		Départ	Services supplémentaires requis
		Numéro de chambre	Confession
		Prénom et nom	Exigences, plaintes
		Date de naissance	Adresses IP (fichiers journaux)

<sup>4</sup>Les données nécessaires à l'accomplissement des obligations liées à l'enregistrement sont : arrivée, départ, numéro de chambre, nom, prénom, date de naissance, nationalité, lieu de résidence, carte d'identité / passeport, accompagnant, enfants, âge des enfants

	Nationalité	Données sur l'appareil (ID de l'appareil)
	Adresse(s)	Navigateur utilisé
	Accompagnant	Horodatage : Date et heure initiales et périodiques (mise à jour)
	Enfants	ID de session
	Âge des enfants	Données de connexion (e-mail et mot de passe chiffré)
	<b>volontairement communiquées par le client</b>	Vérifications de connexion - connexions réussies et échouées
	Téléphone	Caractéristique informative d'interface (token d'API)
	Adresse(s) e-mail	Informations de l'appli : version de l'appareil, mémoire disponible pour les versions à charger, version de l'appli utilisée, version logicielle de l'appli et de l'appareil, jour de la publication, version locale, token push et ID de l'appareil)
	Adresse de facturation	
	Immatriculation de voiture	
	Informations de paiement (détails de la carte de crédit)	
	Intérêts	
	Habitudes alimentaires	
	Préférences	

14)	Sources de données  (si non collecté auprès du client)	Source	Types de données
		Données statistiques :	
		par ex. : INSEE	Liste Robinson (liste qui sert à protéger contre la publicité indésirable par courrier, e-mail, téléphone et fax)
15)	Destinataire de données externe	Transmission de données d'identification électroniques aux responsables du traitement :	
		Google Analytics, Services de Google Inc., 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, USA (« Google »)	Adresse IP <b>anonymisée</b> , titre du site web, informations spécifiques au navigateur, informations d'utilisation du site web
		« <b>Plug-ins de réseaux sociaux</b> » :  <b>Facebook</b> Inc., 1 Hacker Way, 94025 Menlo Park, USA ;  <b>Instagram</b> Inc., 1601 Willow Road, Menlo Park, CA, 94025, USA ;  <b>Twitter Inc.</b> , 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, CA 94103, USA  <b>YouTube</b> LLC, Siège social 901 Cherry Avenue, San Bruno, CA 94066, USA - représenté par Google Inc. Siège social : 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, USA.  <b>LinkedIn Ireland UC</b> ; Wilton Place, Dublin 2, Irlande	Adresse IP, URL, cookies et paramètres du navigateur
		Pour plus d'informations sur le traitement des données mentionné ci-dessus, veuillez vous	



		reporter à la section « <a href="#">Informations sur les cookies</a> » sur notre site web	
<b>16)</b>	<b>Destinataires de données externes (aux sous- traitants) dans le groupe et sous-traitants externes :</b>	<b>Sociétés du groupe :</b>  <b>Vous</b> trouverez une liste des sociétés actuelles du groupe sur le <a href="#">site</a> .	<b>Catégories de prestataires externes :</b>
			Conseiller fiscal / Commissaire aux comptes
			Avocats
			Banques et fournisseurs de services de paiement
			Agence de recouvrement
			Fournisseurs de télécommunications
			Plates-formes de réservation externes ; agence de réservation et système central de réservation (CRS)
			Fournisseurs de services informatiques
			Banques et fournisseurs de services de paiement
			Entreprises de télécommunications
		<b>Pour toute question en lien avec la protection des données, l'ensemble des entreprises et des sous-traitants du groupe peuvent être contactés par l'intermédiaire de VIENNA HOUSE.</b>	

<b>17) Transfert vers des pays tiers</b>	Les données suivantes seront transmises à des pays situés en dehors de l'UE dans le cadre de leur traitement :		
	<b>Pays</b>	<b>Champ d'application</b>	<b>Types de données</b>
	USA  (Bouclier de protection des données UE-États-Unis)	CRS	Coordonnées, données financières pour les paiements dématérialisés, éventuelles préférences et demandes des clients, données historiques de réservation
	USA  (Bouclier de protection des données UE-États-Unis)	Google Analytics	adresse IP <b>anonymisée</b> , titre du site web, informations spécifiques au navigateur, informations d'utilisation du site web
USA  (Bouclier de protection des données UE-États-Unis)	Facebook, Instagram, Twitter, YouTube	<b>Plug-ins de réseaux sociaux et balises web</b> : Adresse IP, titre du site web, informations spécifiques au navigateur, informations d'utilisation du site web avec opt-in.	
<b>18) Durée de stockage</b>	Les données des clients seront traitées par VIENNA HOUSE sur la base juridique mentionnée ci-dessus <b>pendant encore 40 mois après résiliation du contrat</b> (= 36 mois pour les potentielles réclamations de dommages-intérêts contractuelles + 4 mois de recours) et ensuite supprimées (en tout cas, la référence personnelle). Par la suite, le traitement des données personnelles de facturation se poursuit jusqu'à la fin des obligations légales de stockage.		
<b>19) Droits du client</b>	<b>Base</b>	<b>Définition du droit</b>	

		Art.15 RGPD « Accès »	Le client a le droit de demander des informations sur le traitement de ses données personnelles.
		Art. 16 RGPD « Rectification »	Le client a le droit de demander immédiatement la rectification des données personnelles incorrectes ou incomplètes.
		Art. 17 RGPD « Effacement »	Le client a le droit d'exiger que ses données personnelles soient effacées immédiatement, à condition que les raisons énoncées à l'article 17 (1) du RGPD soient respectées.
		Art. 18 RGPD « Limitation »	Le client a le droit d'exiger la limitation du traitement de ses données personnelles, à condition que les raisons énoncées à l'article 18 (1) du RGPD soient respectées.
		Art. 21 RGPD « Opposition »	<b>Opposition au profilage :</b> Le client a le droit de s'opposer à tout moment au traitement de ses données personnelles à des fins de profilage.  <b>Opposition à la prospection :</b> Le client a le droit de s'opposer à tout moment au traitement de ses données personnelles à des fins de prospection.
		Art. 20 RGPD « Portabilité des données »	Le client a le droit de recevoir ses données personnelles dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine.
<b>20)</b>	<b>Droit de recours</b>	Art. 77 RGPD  Art. 24 LPD	Chaque client a le droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle s'il estime que le traitement des données personnelles le concernant constitue une violation au présent règlement.

21)	Autorité de contrôle	<p><b><u>Austria</u></b></p> <p><b>Austrian Data Protection Authority</b>  Barichgasse 40-42, 1030 Vienna, Austria  Tel.: +43 1 52 152-0  E-Mail: <a href="mailto:dsb@dsb.gv.at">dsb@dsb.gv.at</a>  Website: <a href="http://www.dsb.gv.at">www.dsb.gv.at</a></p> <p><b><u>Czech Republic</u></b></p> <p><b>The Office for Personal Data Protection</b>  Urad pro ochranu osobnich udaju  Pplk. Sochora 27  170 00 Prague 7  Tel.: +420 234 665 111  Fax: +420 234 665 444  E-Mail: <a href="mailto:posta@uouu.cz">posta@uouu.cz</a>  Website: <a href="http://www.uouu.cz">www.uouu.cz</a></p> <p><b><u>France</u></b></p> <p><b>Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés - CNIL</b>  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: <a href="http://www.cnil.fr">www.cnil.fr</a></p> <p><b><u>Germany</u></b></p> <p><b>Bundesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit</b>  Husarenstraße 30  53117 Bonn  Tel.: +49 228 997799 0; +49 228 81995 0  Fax: +49 228 997799 550; +49 228 81995 550  E-Mail: <a href="mailto:poststelle@bfdi.bund.de">poststelle@bfdi.bund.de</a>  Website: <a href="http://www.bfdi.bund.de">www.bfdi.bund.de</a></p> <p>The competence for complaints is split among different data protection supervisory authorities in Germany. Competent authorities can be identified according to the list provided <a href="#">here</a>.</p>
-----	----------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**Poland**

**The Bureau of the Inspector General for the Protection of Personal Data – GIODO**

ul. Stawki 2

00-193 Warsaw

Tel.: +48 22 53 10 440

Fax: +48 22 53 10 441

E-Mail: [kancelaria@giodo.gov.pl](mailto:kancelaria@giodo.gov.pl) ; [desiwm@giodo.gov.pl](mailto:desiwm@giodo.gov.pl)

Website: [www.giodo.gov.pl](http://www.giodo.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](mailto:anspdcp@dataprotection.ro)

Website: [www.dataprotection.ro](http://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](mailto:statny.dozor@pdp.gov.sk)

Website: [www.dataprotection.gov.sk](http://www.dataprotection.gov.sk)