

INFORMACJA O OCHRONIE DANYCH „Rezerwacja gościa”

VIENNA INTERNATIONAL HOTELMANAGEMENT AG

1)	Czynność przetwarzania	Zarządzanie danymi gości¹														
2)	Administrator	Vienna International Hotelmanagement AG („VIENNA HOUSE”) Adres firmy: Dresdner Straße 87, 1200 Wien Telefon: +43 1 333 73 73-0 E-mail: office@viennahouse.com														
3)	Cele przetwarzania danych • w oparciu o podstawę prawną dotyczącą wykonania lub <u>przygotowania umowy</u>	<table border="1"><tr><td>a)</td><td>Przetwarzanie zapytań klientów dotyczących rezerwacji lub informacji</td></tr><tr><td>b)</td><td>Wewnętrzne zarządzanie zapytaniami dotyczącymi rezerwacji oraz zarządzanie dostępnością pomieszczeń</td></tr><tr><td>c)</td><td>Zarządzanie pobytem klienta w hotelu poprzez rejestrowanie usług, z których skorzystał (telefon, bar, TV itd.).</td></tr><tr><td>d)</td><td>Zwiększanie zadowolenia i lojalności klienta poprzez uwzględnianie jego osobistych życzeń, reklamy, informacje o organizowanych konkursach i wydarzeniach oraz przeprowadzanie badań opinii</td></tr><tr><td>e)</td><td>Realizowanie indywidualnych zapytań dotyczących ofert dodatkowych, rekomendacji i usług firm zewnętrznych</td></tr><tr><td>f)</td><td>Zarządzanie punktami premiovymi (nagrody, realizacja) w ramach i we współpracy z programami lojalnościowymi i bonusowymi (np. program Frequent Flyer).</td></tr><tr><td>g)</td><td>Rozpowszechnianie własnych i obcych reklam bezpośrednio lub w internetowych ofertach informacyjnych i produktach</td></tr></table>	a)	Przetwarzanie zapytań klientów dotyczących rezerwacji lub informacji	b)	Wewnętrzne zarządzanie zapytaniami dotyczącymi rezerwacji oraz zarządzanie dostępnością pomieszczeń	c)	Zarządzanie pobytem klienta w hotelu poprzez rejestrowanie usług, z których skorzystał (telefon, bar, TV itd.).	d)	Zwiększanie zadowolenia i lojalności klienta poprzez uwzględnianie jego osobistych życzeń, reklamy, informacje o organizowanych konkursach i wydarzeniach oraz przeprowadzanie badań opinii	e)	Realizowanie indywidualnych zapytań dotyczących ofert dodatkowych, rekomendacji i usług firm zewnętrznych	f)	Zarządzanie punktami premiovymi (nagrody, realizacja) w ramach i we współpracy z programami lojalnościowymi i bonusowymi (np. program Frequent Flyer).	g)	Rozpowszechnianie własnych i obcych reklam bezpośrednio lub w internetowych ofertach informacyjnych i produktach
a)	Przetwarzanie zapytań klientów dotyczących rezerwacji lub informacji															
b)	Wewnętrzne zarządzanie zapytaniami dotyczącymi rezerwacji oraz zarządzanie dostępnością pomieszczeń															
c)	Zarządzanie pobytem klienta w hotelu poprzez rejestrowanie usług, z których skorzystał (telefon, bar, TV itd.).															
d)	Zwiększanie zadowolenia i lojalności klienta poprzez uwzględnianie jego osobistych życzeń, reklamy, informacje o organizowanych konkursach i wydarzeniach oraz przeprowadzanie badań opinii															
e)	Realizowanie indywidualnych zapytań dotyczących ofert dodatkowych, rekomendacji i usług firm zewnętrznych															
f)	Zarządzanie punktami premiovymi (nagrody, realizacja) w ramach i we współpracy z programami lojalnościowymi i bonusowymi (np. program Frequent Flyer).															
g)	Rozpowszechnianie własnych i obcych reklam bezpośrednio lub w internetowych ofertach informacyjnych i produktach															

¹ Gdy w niniejszej informacji o ochronie danych wspomniane są osoby fizyczne w rodzaju męskim, informacja dotyczy w takiej samej mierze kobiet, jak i mężczyzn. W przypadku użycia nazwy w odniesieniu do konkretnej osoby fizycznej należy użyć formy odpowiedniej do płci. Jako klienci rozumiani są zarówno konsumenci, jak i firmy.

		h)	Łagodzenie konfliktów
		i)	Udostępnianie kanałów komunikacyjnych VIENNA HOUSE w celu realizacji stosunku umownego
<ul style="list-style-type: none"> • w oparciu o podstawę prawną dotyczącą <u>prawie uzasadnionych interesów</u>: 		j)	Zarządzanie wewnętrzne (dostęp do pokoi) oraz określanie zachowań służących stosownej obsłudze gości (przestrzeganie regulaminu i zasad bezpieczeństwa)
		k)	Opracowywanie statystyk i analiz oraz sporządzanie raportów wewnętrznych
		l)	Znajomość i zarządzanie upodobaniami nowych i powracających klientów
		m)	Postępowanie z roszczeniami i skargami
<ul style="list-style-type: none"> • w oparciu o podstawę prawną dotyczącą (nadrzędnych) <u>prawie uzasadnionych interesów VIENNA HOUSE w zakresie marketingu bezpośredniego</u>²: 		n)	Odzyskiwanie i pozyskiwanie nowych klientów
		o)	Rejestrowanie liczb użytkowników usług w celu dokumentacji zasięgu
		p)	Podtrzymywanie zadowolenia i lojalności klientów (z użyciem profilowania, patrz punkt 9.)
		q)	Rozpowszechnianie reklam ofert i usług VIENNA HOUSE poprzez marketing bezpośredni („Cele marketingowe”) w zakresie dozwolonym przez prawo
		r)	Analiza zachowania użytkowników i osobistych upodobań klientów w celu ukierunkowanego przedstawiania reklam i zapobiegania stratom wynikającym z przedstawiania reklam użytkownikom spoza grupy docelowej (z użyciem profilowania, patrz punkt 9.)
	s)	Doskonalenie usług VIENNA poprzez przeprowadzanie badań opinii i analizę kwestionariuszy, rozpatrywanie roszczeń/skarg i oferowanie korzyści wynikających z programów lojalnościowych	

² Marketing bezpośredni to bezpośrednie zwracanie się do konkretnych osób w celach reklamowych, takich jak przesyłanie listów lub prospektów, rozmowy telefoniczne i wiadomości elektroniczne.

	w oparciu o podstawę prawną dotyczącą obowiązku prawnego:	t)	Tworzenie i przechowywanie wymaganych przez prawo potwierżeń z uwzględnieniem zasad bilansowych
		u)	Wypełnianie obowiązku meldunkowego
4)	Zmiany celów (przekazanie)	Marketing bezpośredni: VIENNA HOUSE informuje, że przetwarza dane osobowe klientów również dla celów marketingu bezpośredniego (w tym profilowania). Poprzez marketing bezpośredni VIENNA HOUSE pragnie wspierać sprzedaż reklamowanych usług i produktów (własnych lub obcych). <u>Dane te nie są w tym celu przekazywane żadnym stronom trzecim (nienależącym do grupy).</u> Nie ma niezgodności z celem pierwotnego zbierania danych.	
5)	Sprzeciw wobec przetwarzania danych dla celów marketingu bezpośredniego:	Klient może w każdym momencie i bez podania przyczyn zgłosić administratorowi sprzeciw wobec wykorzystywania jego danych osobowych dla celów marketingu bezpośredniego (w tym „profilowania”). Sprzeciw ten powoduje, że VIENNA HOUSE w przyszłości nie będzie już przetwarzać danych osobowych klienta do tych celów.	
6)	Podstawa prawna przetwarzania danych	1) Zarządzanie danymi gości: Wykonanie lub przygotowanie umowy 2) Marketing bezpośredni (w tym profilowanie): nadrzędne prawnie uzasadnione interesy VIENNA HOUSE (patrz punkt 8.) 3.) Obowiązek prawny (art. 6 ustęp 1 RODO) 4.) Usługa dodatkowa: Zgoda. Administrator uzyskuje jednoznaczną zgodę klienta na poszczególne usługi (elektroniczny newsletter, zapisywanie danych w systemie marketingowym). Ta zgoda może zostać odwołana w każdej chwili ze skutkiem na przyszłość.	
7)	Specjalne przetwarzanie danych:	Kontrola dostępu: Ochrona przed dostępem osób nieupoważnionych poprzez elektroniczne systemy zamykania pomieszczeń hotelowych (pokoje, hol, spa, piętra, na których zatrzymuje się winda itp.)	

		Monitoring wideo: Monitorowanie ogólnodostępnych pomieszczeń hotelowych
8)	Opis (nadrzędnych) prawnie uzasadnionych interesów dla celów marketingu bezpośredniego:	<p>VIENNA HOUSE przetwarza dane klientów (jednak nie dane dzieci ani specjalnych kategorii danych osobowych w rozumieniu art. 9 RODO³ („dane wrażliwe”) również w celu wykorzystania dla celów marketingu bezpośredniego (dalszych) produktów, również produktów firm należących do grupy VIENNA HOUSE (patrz również punkt 5.). VIENNA HOUSE ma prawnie uzasadniony interes w przetwarzaniu danych osobowych dla celów marketingu bezpośredniego (motyw 47, ostatnie zdanie RODO). Przetwarzane są jednak tylko te dane klientów, które VIENNA HOUSE posiada w związku ze stosunkiem umownym, i których okres przechowywania nadal trwa. Nie powoduje to jednak przedłużenia okresu przechowywania. Głównym celem przetwarzania danych jest pozyskiwanie klientów w celu ponownego zawarcia stosunku (przed-)umownego i zapewnienia lojalności klienta. VIENNA HOUSE opiera się przy tym na swojej chronionej konwencji i konstytucją swobodzie prowadzenia działalności (Art. 6 austriackiej ustawy zasadniczej StGG) i swobodzie komunikacji (zwłaszcza art. 10 EKPC, która chroni także działania reklamowe) oraz na prawach</p> <ul style="list-style-type: none"> • do przesyłania reklamy drogą pocztową; • do wykonywania telefonów reklamowych po uzyskaniu zgody; • do przesyłania wiadomości elektronicznych po uzyskaniu zgody; • do przesyłania wiadomości elektronicznych zgodnie z § 107 ust. 3 ustawy TKG; <p>Przy wykorzystywaniu tych danych VIENNA HOUSE przestrzega przepisów prawa o komunikacji, zwłaszcza § 107 ustawy o telekomunikacji (TKG).</p>

³ Ogólne rozporządzenie o ochronie danych osobowych, dostępne na stronie <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/?uri=CELEX%3A32016R0679>

<ul style="list-style-type: none"> • monitoringu wideo: 	<p>Została przeprowadzona ocena wpływu na ochronę danych (art. 35 i 36 RODO). O monitoringu wideo będą informowały widoczne tabliczki informacyjne. W celu utrzymania ochrony porządku, własności oraz gości VIENNA HOUSE ma godny ochrony, prawnie uzasadniony interes w monitoringu wideo ogólnodostępnych części hotelu.</p>		
<ul style="list-style-type: none"> • przetwarzania danych w grupie: 	<p>VIENNA HOUSE jest częścią grupy spółek. W celu spełnienia swoich rozległych zobowiązań (realizacji rezerwacji przez centralny system rezerwacji, systemy płatności, marketing, sporządzanie bilansu) VIENNA HOUSE współpracuje również na zasadzie podziału pracy z firmami należącymi do grupy. VIENNA HOUSE ma w tym nadrzędny prawnie uzasadniony interes (motyw 48 RODO).</p> <p>Dotyczy to zwłaszcza zarządzania danymi rezerwacji wszystkich firm należących do grupy, które odbywa się w centralnym systemie rezerwacji. Ta baza danych jest zarządzana przez VIENNA HOUSE, a dane są przechowywane i zarządzane centralnie. W zależności od sposobu rezerwacji dane są wprowadzane bezpośrednio przez klienta, przez hotel zależny lub przez pośrednika rezerwacji. Firmy należące do grupy mają dostęp do tej bazy danych w celu wykonania umowy (realizacja rezerwacji, planowanie obciążenia itp.).</p>		
<ul style="list-style-type: none"> • bezpieczeństwa IT: 	<p>VIENNA HOUSE przechowuje adresy IP swoich klientów przez 7 dni w celu ochrony przed ukierunkowanymi atakami poprzez przeciążanie serwerów (ataki typu „Denial of service”) oraz innymi uszkodzeniami systemów. VIENNA HOUSE ma nadrzędny prawnie uzasadniony interes w tym przetwarzaniu danych dla celów utrzymania funkcjonalności usług udostępnianych w Internecie (motyw 49 RODO).</p>		
9)	Analiza osobistych aspektów klientów („profilowanie”)	Rodzaj	Opis
		„Zbieranie i przechowywanie”	W celu optymalnej obsługi klientów VIENNA HOUSE przechowuje dane dotyczące aktywności klientów (np. czas pobytu, zamówienia, skargi, usługi specjalne, osobiste upodobania, reakcje na oferty

			itd.), aby umożliwić odpowiednie, ukierunkowane działania zmierzające do zwiększenia zadowolenia i tym samym lojalności klientów oraz indywidualnego dopasowania obsługi.
		Analiza osobistych zainteresowań	Aby zapobiegać stratom wynikającym z przedstawiania reklam użytkownikom spoza grupy docelowej (oraz minimalizacji przetwarzania danych) podczas przedstawiania treści reklamowych i w ramach marketingu bezpośredniego, VIENNA HOUSE zapisuje zachowanie klienta, usługi specjalne i osobiste upodobania, i na tej podstawie wyciąga wnioski co do określonych osobistych zainteresowań. Następnie VIENNA HOUSE wykorzystuje te przeanalizowane zainteresowania do przedstawiania ofert i reklam dostosowanych do preferencji klienta, zapobiegając w ten sposób stratom wynikającym z przedstawiania reklam użytkownikom spoza grupy docelowej.
10)	Sprzeciw wobec „profilowania”:	Klient może w każdym momencie i bez podania przyczyn zgłosić administratorowi sprzeciw wobec wykorzystywania jego danych osobowych dla celów profilowania. Sprzeciw ten powoduje, że VIENNA HOUSE w przyszłości nie będzie już przetwarzać danych osobowych klienta dla celów profilowania.	
11)	Obowiązek udostępnienia danych	Klient nie ma obowiązku udostępniania żadnych danych, oprócz danych wymaganych w związku z obowiązkiem meldunkowym ⁴ .	
12)	Zautomatyzowane podejmowanie decyzji	Klient <u>nie jest</u> objęty zautomatyzowanym podejmowaniem decyzji, które miałyby dla niego skutki prawne.	
13)	Przetwarzane rodzaje danych	udostępnione przez klienta	zbierane dodatkowo przez

⁴ Dane wymagane w celu wypełnienia obowiązku meldunkowego: data przyjazdu, data wyjazdu, numer pokoju, nazwisko, imię, data urodzenia, obywatelstwo, miejsce zamieszkania, dowód tożsamości/paszport, osoba towarzysząca, dzieci, wiek dzieci

		obowiązkowo	VIENNA HOUSE
		Data przyjazdu	Pochodzenie danych
		Data wyjazdu	
		Numer pokoju	
		Imię i nazwisko	Wykorzystane usługi dodatkowe
		Data urodzenia	Wyznanie
		Obywatelstwo	
		Adres(y)	Roszczenia, skargi
		Osoba towarzysząca	Adresy IP (logi)
		Dzieci	Dane urządzenia końcowego (Device ID)
		Wiek dzieci	Używana przeglądarka
		udostępnione przez klienta dobrowolnie	Stempel czasowy: data i godzina pierwszej i powtórnej wizyty (aktualizacja)
		Telefon	ID sesji
		Adres(y) e-mail	Dane logowania (e-mail i zaszyfrowane hasło)
		Adres do faktury	Kontrole logowania – pomyślne i zapisane logowania
		Numer rejestracyjny	Token dostępu (APIToken)
		Informacje dotyczące płatności (dane karty kredytowej)	Informacje z aplikacji: wersja urządzenia, wolne miejsce w pamięci urządzenia do ładowania danych, używana wersja aplikacji, wersja oprogramowania aplikacji i

			urządzenia, dzień publikacji, wydanie regionalne, PushToken oraz Device-ID).
		Zainteresowania	
		Nawyki żywieniowe	
		Upodobania	
14)	Źródła danych (jeśli informacje nie zostały uzyskane od klienta)	Źródło	Rodzaje danych
		Dane statystyczne:	
		np. Statistik Austria	Wpisy na listę Robinsonów (lista służąca do ochrony przed niechcianą reklamą dostarczaną do skrzynki pocztowej, e-mailem, telefonicznie i faksem)
15)	Zewnętrzni odbiorcy danych	Przekazywanie elektronicznych danych identyfikacyjnych administratorom:	
			adres IP, dane ustawień przeglądarki
		Google Analytics, usługi Google Inc., 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, USA („Google”)	zanonimizowany adres IP, tytuł strony internetowej, informacje dotyczące przeglądarki, informacje o korzystaniu ze strony internetowej
	„Wtyczki portali społecznościowych”: Facebook Inc., 1 Hacker Way, 94025 Menlo Park, USA; Instagram Inc., 1601 Willow Road, Menlo Park, CA, 94025, USA;	adres IP, adresy URL, pliki cookie i dane ustawień przeglądarki	

		<p>Twitter Inc., 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, CA 94103, USA</p> <p>Youtube LLC, siedziba główna pod adresem 901 Cherry Avenue, San Bruno, CA 94066, USA - reprezentowana przez Google Inc. z siedzibą pod adresem 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, USA.</p> <p>LinkedIn Ireland UC.; Wilton Place, Dublin 2, Irlandia</p>	
		<p>Więcej informacji na temat powyższego przetwarzania danych można znaleźć w „Informacji o plikach cookie” na naszej stronie internetowej</p>	
16)	<p>Zewnętrzni odbiorcy danych (podmioty przetwarzające) w grupie i zewnętrzne podmioty przetwarzające:</p>	<p>Firmy należące do grupy:</p> <p>Listę aktualnych firm należących do grupy można znaleźć na stronie.</p>	<p>Kategorie zewnętrznych usługodawców:</p>
			Doradcy podatkowi/rewidenci
			Prawnicy
			Banki i podmioty obsługujące płatności

			Biuro inkasowe
			Operatorzy telekomunikacyjni
			Zewnętrzne platformy do rezerwacji; pośrednicy rezerwacji oraz Central Reservation System (CRS)
			Dostawcy usług IT
			Operatorzy telekomunikacyjni
		Ze wszystkimi firmami grupy i podmiotami przetwarzającymi można się skontaktować w kwestiach związanych z ochroną danych poprzez VIENNA HOUSE.	
17)	Przesyłanie do państw trzecich	W ramach przetwarzania danych następujące dane są przesyłane do państw poza UE:	
		Kraj	Zastosowanie Rodzaje danych
		USA (EU-US Privacy Shield)	CRS Dane kontaktowe, dane finansowe do płatności bezgotówkowych, opcjonalne preferencje i życzenia klienta, dane dotyczące rezerwacji historycznych
		USA (EU-US Privacy Shield)	Google Analytics zanonimizowany adres IP, tytuł strony internetowej, informacje dotyczące przeglądarki, informacje o korzystaniu ze strony internetowej
		USA	Facebook, Wtyczki i piksele portali

		(EU-US Privacy Shield)	Instagram, Twitter, YouTube	społecznościowych: adres IP, tytuł strony internetowej, informacje dotyczące przeglądarki, informacje o korzystaniu ze strony internetowej z klauzulą opt-in.
18)	Okres przechowywania	W oparciu o powyższe podstawy prawne VIENNA HOUSE przetwarza dane gości jeszcze przez 40 miesięcy po zakończeniu umowy (= 36 miesięcy potencjalne umowne roszczenia odszkodowawcze + okres doręczenia pozwu maks. 4 miesiące), a po tym okresie zostają one usunięte (a w każdym razie usunięte zostaje odniesienie do osoby). Przetwarzanie danych osobowych z faktur odbywa się następnie jeszcze do końca przewidzianego ustawą obowiązku przechowywania.		
19)	Prawa klientów	Podstawa	Treść	
		Art. 15 RODO „Dostęp”	Klient ma prawo zażądać informacji o tym, czy przetwarzane są dotyczące go dane osobowe.	
		Art. 16 RODO „Sprostowanie”	Klient ma prawo do niezwłocznego sprostowania dotyczących go danych osobowych, które są nieprawidłowe, lub do uzupełnienia niekompletnych danych.	
		Art. 17 RODO „Usunięcie”	Klient ma prawo żądania niezwłocznego usunięcia dotyczących go danych osobowych, jeżeli zachodzi jedna z okoliczności wymienionych w art. 17 ustęp 1 RODO.	
		Art. 18 RODO „Ograniczenie”	Klient ma prawo żądania ograniczenia przetwarzania dotyczących go danych osobowych, jeżeli spełnione są przyczyny	

			wymienione w art. 18 ustęp 1 RODO.
		Art. 21 RODO „Sprzeciw”	<p>Sprzeciw wobec profilowania: Klient ma prawo w dowolnym momencie wnieść sprzeciw wobec przetwarzania dotyczących go danych osobowych dla celów profilowania.</p> <p>Sprzeciw wobec marketingu bezpośredniego: Klient ma prawo w dowolnym momencie wnieść sprzeciw wobec przetwarzania dotyczących go danych osobowych dla celów marketingu bezpośredniego.</p>
		Art. 20 RODO „Przenoszenie danych”	Klient ma prawo otrzymać dotyczące go dane osobowe w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego.
20)	Prawo do wniesienia skargi	Art. 77 RODO § 24 austriackiej ustawy o ochronie danych DSG	Klient ma prawo wnieść skargę do organu nadzorczego, jeżeli sądzi, że przetwarzanie dotyczących go danych osobowych narusza to rozporządzenie.
21)	Organ nadzorczy	<p><u>Austria</u></p> <p>Austrian Data Protection Authority Wickenburggasse 81080 Vienna, Austria Tel.: +43 1 52 152-0 E-Mail: dsb@dsb.gv.at Website: www.dsb.gv.at</p>	

Czech Republic

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

France

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

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

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 ; desiwm@giodo.gov.pl

Website: 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

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