

INFORMÁCIA O OCHRANE OSOBNÝCH ÚDAJOV „Rezervácia hosťa“

VIENNA INTERNATIONAL HOTELMANAGEMENT AG

1) Spracovateľská činnosť	Správa údajov hostí¹														
2) Prevádzkovateľ	Vienna International Hotelmanagement AG („VIENNA HOUSE“) Adresa: Dresdner Straße 87, 1200 Wien Telefón: +43 1 333 73 73-0 E-mail: office@viennahouse.com														
3) Účel spracúvania údajov • na právnom základe <u>plnenia</u> alebo <u>prípravy zmluvy</u>	<table border="1"><tr><td>a)</td><td>Plnenie požiadaviek zákazníkov na rezervácie alebo informácie</td></tr><tr><td>b)</td><td>Interná správa požiadaviek na rezervácie a správa dostupnosti izieb</td></tr><tr><td>c)</td><td>Správa pobytu zákazníkov v hoteli sledovaním využívaných služieb a servisu (telefón, bar, televízia atď.)</td></tr><tr><td>d)</td><td>Zvyšovanie spokojnosti a lojality zákazníkov plnením ich osobných želaní, reklamnými prostriedkami, informáciami o organizovaní výherných hier, eventov a uskutočňovaním prieskumov spokojnosti</td></tr><tr><td>e)</td><td>Plnenie individuálnych žiadostí o doplnkové ponuky, odporúčania a služby tretích poskytovateľov</td></tr><tr><td>f)</td><td>Správa prémiových bodov (náhrada, vyplatenie) v rámci a v spolupráci s vernosťnými a bonusovými programami (napr. programy pre pravidelných cestujúcich)</td></tr><tr><td>g)</td><td>Šírenie vlastnej alebo cudzej reklamy priamo alebo v online informačných ponukách alebo produktoch</td></tr></table>	a)	Plnenie požiadaviek zákazníkov na rezervácie alebo informácie	b)	Interná správa požiadaviek na rezervácie a správa dostupnosti izieb	c)	Správa pobytu zákazníkov v hoteli sledovaním využívaných služieb a servisu (telefón, bar, televízia atď.)	d)	Zvyšovanie spokojnosti a lojality zákazníkov plnením ich osobných želaní, reklamnými prostriedkami, informáciami o organizovaní výherných hier, eventov a uskutočňovaním prieskumov spokojnosti	e)	Plnenie individuálnych žiadostí o doplnkové ponuky, odporúčania a služby tretích poskytovateľov	f)	Správa prémiových bodov (náhrada, vyplatenie) v rámci a v spolupráci s vernosťnými a bonusovými programami (napr. programy pre pravidelných cestujúcich)	g)	Šírenie vlastnej alebo cudzej reklamy priamo alebo v online informačných ponukách alebo produktoch
a)	Plnenie požiadaviek zákazníkov na rezervácie alebo informácie														
b)	Interná správa požiadaviek na rezervácie a správa dostupnosti izieb														
c)	Správa pobytu zákazníkov v hoteli sledovaním využívaných služieb a servisu (telefón, bar, televízia atď.)														
d)	Zvyšovanie spokojnosti a lojality zákazníkov plnením ich osobných želaní, reklamnými prostriedkami, informáciami o organizovaní výherných hier, eventov a uskutočňovaním prieskumov spokojnosti														
e)	Plnenie individuálnych žiadostí o doplnkové ponuky, odporúčania a služby tretích poskytovateľov														
f)	Správa prémiových bodov (náhrada, vyplatenie) v rámci a v spolupráci s vernosťnými a bonusovými programami (napr. programy pre pravidelných cestujúcich)														
g)	Šírenie vlastnej alebo cudzej reklamy priamo alebo v online informačných ponukách alebo produktoch														

¹ Pokiaľ by v tejto informácii o ochrane osobných údajov boli názvy týkajúce sa fyzických osôb uvedené len v mužskom tvare, týkajú sa rovnakým spôsobom žien aj mužov. Pri použití označenia týkajúceho sa konkrétnych fyzických osôb sa má používať tvar pre konkrétne pohlavie. Pod pojmom Zákazníci sa rozumejú ako spotrebiteľia, tak aj podnikatelia.

	h)	Riešenie sporov
	i)	Poskytovanie komunikačných kanálov k VIENNA HOUSE s cieľom úpravy zmluvných vzťahov
<ul style="list-style-type: none"> • na právnom základe <u>oprávneného záujmu</u>: 	j)	Interná správa (prístup do izieb) a stanovenie etického kódexu na primerané zaobchádzanie s hosťami (dodržiavanie hotelového poriadku a bezpečnostných pravidiel)
	k)	Vypracúvanie štatistík, hodnotení a interných správ
	l)	Znalosť a správa záľub nových a pravidelných hostí
	m)	Riešenie požiadaviek a sťažností
<ul style="list-style-type: none"> • na právnom základe (prevažujúcich) <u>oprávnených záujmov spoločnosti VIENNA HOUSE k priamej reklame</u>²: 	n)	Udržiavanie existujúcich zákazníkov, ako aj získavanie nových zákazníkov
	o)	Zvyšovanie počtu používateľov k službám na dokumentovanie dosahu
	p)	Zachovanie spokojnosti a lojality zákazníkov (s použitím profilovania, pozri bod 9.)
	q)	Šírenie/zobrazovanie reklamy pre ponuky a služby spoločnosti VIENNA HOUSE cestou priamej reklamy („Marketingové účely“), ak je to povolené zákonom
	r)	Vyhodnocovanie správania používateľov a osobných záľub zákazníkov na ciele šírenie reklamy s cieľom zabrániť osloveniu nedefinovanej cieľovej skupiny (s použitím profilovania, pozri bod 9.)
	s)	Zlepšovanie služieb a výkonov spoločnosti VIENNA HOUSE realizovaním prieskumov spokojnosti a analýzou dotazníkov,

² Priama reklama je bezprostredné oslovenie dotknutej osoby na reklamné účely, napríklad zasielanie listov alebo letákov, prostredníctvom telefonátov alebo elektronických správ.

		riešenie požiadaviek/sťažností a ponúkание výhod z vernostných programov
	na právnom základe zákonnej povinnosti:	<p>t) Vystavovanie a uchovávanie zákonom stanovených dokladov pri dodržiavaní účtovných zásad</p> <p>u) Plnenie zákonných predpisov ohlasovacej povinnosti</p>
4)	Zmeny účelu (zasielanie)	Priama reklama VIENNA HOUSE informujte, že osobné údaje zákazníkov spracúva aj na účely priamej reklamy (vrátane profilovania). Pomocou priamej reklamy podporí spoločnosť VIENNA HOUSE predaj propagovaných (vlastných alebo cudzích) služieb a produktov. <u>Na tento účel nebudú tieto údaje poskytnuté žiadnej (nie v rámci koncernu) tretej strane.</u> Nevzniká nezlúčiteľnosť s účelom pôvodného zaznamenávania údajov.
5)	Námietka proti spracúvaniu na účely priamej reklamy:	Zákazník môže kedykoľvek a bez udania dôvodov podať u prevádzkovateľa námietku proti používaniu svojich osobných údajov na priamu reklamu (vrátane „profilovania“). Námietka má vplyv na to, že spoločnosť VIENNA HOUSE osobné údaje zákazníka už viac nepoužije na tieto účely.
6)	Právny základ spracúvania údajov	<p>1) Správa údajov hostí: Plnenie alebo príprava zmluvy</p> <p>2) Priama reklama (vrátane profilovania): prevažujúce oprávnené záujmy spoločnosti VIENNA HOUSE (pozri bod 8.)</p> <p>3) Zákonná povinnosť (článok 6 ods. 1 GDPR)</p> <p>4) Doplnková služba: Súhlas: Pre jednotlivé služby (elektronický informačný leták, prevzatie údajov do marketingového systému) si prevádzkovateľ vyžiada od zákazníkov ich výslovný súhlas. Tento súhlas je možné kedykoľvek odvolať s účinnosťou do budúcnosti.</p>
7)	Osobitné spracúvanie údajov:	Kontroly prístupu: Ochrana pred neoprávneným prístupom prostredníctvom elektronických uzamykacích systémov hotelových priestorov (izby, salóny, saunový svet, poschodia atď.)

		<p>Monitorovanie kamerovým systémom: Monitorovanie verejne prístupných priestorov hotela</p>
<p>8)</p>	<p>Popis (prevažujúcich) oprávnených záujmov na účely priamej reklamy:</p>	<p>Spoločnosť VIENNA HOUSE spracúva údaje zákazníkov (nie však údaje detí alebo špeciálne kategórie osobných údajov v zmysle článku 9 GDPR³ („Citlivé údaje“) aj preto, aby ich použila na účely priamej reklamy pre (ďalšie) produkty spoločností, ktoré sú súčasťou koncernu VIENNA HOUSE (k tomu si pozrite aj bod 5.). Spoločnosť VIENNA HOUSE má na spracovaní osobných údajov na účely priamej reklamy oprávnený záujem (odôvodnenie 47, posledná veta GDPR).</p> <p>Spracúvané budú pritom výlučne také údaje zákazníkov, ktorými spoločnosť VIENNA HOUSE disponuje na základe zmluvného vzťahu, a ktorým ešte neuplynula doba uchovávanía. Doba uchovávanía sa týmto nepredĺži. Prednostným cieľom spracúvania údajov je získavanie zákazníkov s cieľom znova dosiahnuť (pred)zmluvný vzťah a lojalita zákazníkov. Spoločnosť VIENNA HOUSE sa pri tomto opiera o svoju slobodu výkonu povolania chránenú konvenciami a ústavou (článok 6 StGG (základný zákon o všeobecných právach občanov)) a slobodu komunikácie (najmä článok 10 EMRK (Európska konvencia pre ľudské práva), ktorý chráni tiež reklamné prostriedky) a o práva</p> <ul style="list-style-type: none"> • na zasielanie reklamy prostredníctvom pošty; • na uskutočňovanie reklamných telefonátov po udelení súhlasu; • na zasielanie elektronickej pošty po udelení súhlasu; • na zasielanie elektronickej pošty podľa § 107 ods. 3 TKG (zákon o telekomunikáciách); <p>Pri používaní týchto údajov dodržiava spoločnosť VIENNA HOUSE predpisy zákona o telekomunikáciách, najmä § 107 TKG.</p>

³ Nariadenie o ochrane osobných údajov, ktoré nájdete na adrese <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/?uri=CELEX%3A32016R0679>

<ul style="list-style-type: none"> • Monitorovanie kamerovým systémom: 	<p>Posúdenie vplyvu na ochranu údajov (článok 35 a 36 GDPR) bolo vykonané. Na Monitorovanie kamerovým systémom upozorňujú viditeľné informačné štítky. Na zachovanie ochrany hotelových práv, vlastníctva, ako aj hostí, spoločnosť VIENNA HOUSE má na Monitorovaní verejnej prístupných častí hotela kamerovým systémom legitímny a oprávnený záujem.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • spracúvania údajov v rámci koncernu: 	<p>Spoločnosť VIENNA HOUSE je súčasťou skupiny podnikov. Na splnenie svojich rozsiahlych povinností (vykonávanie rezervácií cez centrálny rezervačný systém, platobné systémy, marketing, účtovníctvo atď.) spolupracuje spoločnosť VIENNA HOUSE aj s koncernovými spoločnosťami. Na tom má spoločnosť VIENNA HOUSE prevažujúci oprávnený záujem (odôvodnenie 48 GDPR).</p> <p>Týka sa to najmä spravovania rezervačných údajov všetkých spoločností v rámci koncernu, ktoré sa realizuje prostredníctvom centrálného rezervačného systému. O túto databázu sa stará spoločnosť VIENNA HOUSE, údaje sa centrálnne ukladajú a spravujú. Zadávanie údajov sa, v závislosti od rezervácie, uskutočňuje priamo zákazníkom, dcérskym hotelom alebo cez sprostredkovateľa rezervácie. Koncernové spoločnosti majú prístup k tejto databáze na účely plnenia zmluvy (vykonávanie rezervácií, plánovanie vyťaženia atď.).</p>
<ul style="list-style-type: none"> • IT bezpečnosti: 	<p>Spoločnosť VIENNA HOUSE ukladá IP adresy svojich zákazníkov na 7 dní, aby mohla odvrátiť cielené útoky vo forme preťaženia serverov (útoky typu „Denial of service“ - odopretie služby) a iných poškodení systémov. Na tomto spracúvaní údajov na účely udržania funkčnosti svojich online ponúkaných služieb má spoločnosť VIENNA HOUSE prevažujúci oprávnený záujem (odôvodnenie 49 GDPR).</p>

9) Vyhodnocovanie osobných aspektov zákazníka („profilovanie“)	Typ	Opis
	„Získavanie a uchovávanie“	Na účely optimálnej starostlivosti o zákazníkov uchováva spoločnosť VIENNA HOUSE aktivity zákazníkov (napr. dĺžka pobytu, objednávky, sťažnosti, špeciálne služby, osobné záľuby, reakcie na ponuky atď.), aby mohla prijať relevantné a ciele opatrenia, a tak zlepšiť spokojnosť a tým aj lojalitu zákazníkov, ako aj individuálne prispôbiť služby.
	Vyhodnocovanie osobných záujmov	Na účely zabránenia osloveniu nedefinovaných skupín zákazníkov (a minimalizovania spracúvania údajov) pri zobrazovaní reklamných obsahov a pri priamom marketingu uchováva spoločnosť VIENNA HOUSE správanie zákazníkov, špeciálne služby, osobné záľuby, a vyvodzuje z nich konkrétne osobné záujmy. Tieto vyhodnotenú záujmy používa spoločnosť VIENNA HOUSE na zasielanie cieľných, záujmovo špecifických ponúk a reklám zákazníkom, a tak zabraňuje neželanému osloveniu nedefinovaných skupín.

10)	Námietka proti „profilovaniu“:	Zákazník môže kedykoľvek a bez udania dôvodov podať u prevádzkovateľa námietku proti používaniu svojich osobných údajov na účely profilovania. Námietka má vplyv na to, že spoločnosť VIENNA HOUSE už nikdy viac nepoužije osobné údaje zákazníka na účely profilovania.	
11)	Povinnosť poskytnúť údaje	Zákazníkov sa netýka povinnosť poskytnúť údaje, okrem plnenia ohlasovacích povinností ⁴ .	
12)	Automatizované rozhodovanie	Zákazník <u>nepodlieha</u> žiadnemu automatizovanému rozhodovaniu, ktoré má právne účinky týkajúce sa zákazníka.	
13)	Spracúvané typy údajov	Povinne poskytnuté zákazníkom	Dodatočne získané spoločnosťou VIENNA HOUSE
		Príchod	Pôvod zadaných údajov
		Odchod	
		Číslo izby	
		Meno a priezvisko	Využitie doplnkové služby
		Dátum narodenia	Vierovyznanie
		Národnosť	
		Adresa(y)	Požiadavky, sťažnosti
		Sprievodná osoba	IP adresy (logovacie súbory)
		Deti	Údaje ku koncovému zariadeniu (ID zariadenia)
		Vek detí	Použitý prehliadač

⁴ Údaje na plnenie ohlasovacej povinnosti sú: príchod, odchod, číslo izby, priezvisko, meno, dátum narodenia, národnosť, miesto bydliska, občiansky preukaz/pas, sprievodná osoba, deti, vek detí

		Dobrovoľne poskytnuté zákazníkom	Časová pečiatka: Dátum a čas, prvotný a opakovaného návratu (aktualizácia)
		Telefón	ID relácie
		E-mailová(é) adresa(y)	Prihlasovacie údaje (e-mail a zašifrované heslo)
		Fakturačná adresa	Kontroly prihlásení - úspešné a neúspešné prihlásenia
		EČV	Informačný príznak rozhrania (APIToken)
		Informácie o platbe (detaily kreditnej karty)	Informácie z APP: verzia zariadenia, voľná pamäť zariadenia pre nahrávané výstupy, použitá verzia APP, verzia softvéru APP a zariadenia, deň publikovania, regionálne vydanie, PushToken a ID zariadenia)
		Zájmy	
		Stravovacie návyky	
		Záľuby	
14)	Zdroje údajov (pokiaľ nie sú získané od zákazníkov)	Zdroj	Typy údajov
		Štatistické údaje:	
		napr. Statistik Austria	Služba Mail Preference Service (zoznam, ktorý slúži spotrebiteľovi ako ochrana pred neželanou reklamou prostredníctvom listovej

			pošty, e-mailových správ, telefónu a telefaxu)
15)	Externí příjemcovia údajov	Poskytovanie elektronických identifikačných údajov prevádzkovateľovi:	
			IP adresa, údaje k nastaveniam prehliadača
		Google Analytics, služby spoločnosti Google Inc., 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, USA („Google“)	anonymizovaná IP adresa, názov webovej stránky, špecifické informácie prehliadača, informácie o používaní webovej stránky
		„Sociálne pluginy“: Facebook Inc. , 1 Hacker Way, 94025 Menlo Park, USA; Instagram Inc. , 1601 Willow Road, Menlo Park, CA, 94025, USA; Twitter Inc. , 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, CA 94103, USA Youtube LLC , Hlavné sídlo spoločnosti na adrese 901 Cherry Avenue, San Bruno, CA 94066, USA - v zastúpení spoločnosťou Google Inc. so sídlom na adrese 1600 Amphitheatre Parkway,	IP adresa, URL adresy, súbory cookie a údaje k nastaveniam prehliadača

		Mountain View, CA 94043, USA. LinkedIn Ireland UC .; Wilton Place,Dublin 2, Ireland	
		Bližšie informácie k vyššie uvedených spracúvaniam údajov nájdete v „ Informácie o súboroch cookie “ našej webovej stránky	
16)	Externí príjemcovia údajov (pre spracovateľov v mene prevádzkovateľa) v koncerne a externí spracovatelia v mene prevádzkovateľa:	Koncernové spoločnosti: Zoznam aktuálnych koncernových spoločností nájdete na webovej stránke:	Kategórie externých poskytovateľov ekonomických služieb:
			Daňoví poradcovia/audítori
			Právnici
			Banky a poskytovatelia platobných služieb
			Inkasné spoločnosti
			Poskytovatelia telekomunikačných služieb
			Externé rezervačné platformy: sprostredkovatelia rezervácií a centrálny rezervačný systém (CRS)
			Poskytovatelia IT služieb

		Poskytovatelia bankových a platobných služieb	
		Telekomunikačné spoločnosti	
	Všetky koncernové spoločnosti a všetkých spracovateľov je ohľadom otázok týkajúcich sa zákona o ochrane osobných údajov možné jednotne písomne kontaktovať a osloviť prostredníctvom spoločnosti VIENNA HOUSE.		
17)	Prenos do tretích krajín	V priebehu spracúvania údajov budú do krajín mimo EÚ prenesené nasledujúce údaje:	
	Krajina	Použitie	
	Typy údajov		
	USA Štít na ochranu osobných údajov medzi EÚ a USA (EU-US Privacy Shield)	CRS	Kontaktné informácie, finančné údaje pre bezhotovostné platby, voliteľné preferencie a želania zákazníkov, údaje týkajúce sa minulých rezervácií
	USA Štít na ochranu osobných údajov medzi EÚ a USA (EU-US Privacy Shield)	Google Analytics	anonymizovaná IP adresa, názov webovej stránky, špecifické informácie prehliadača, informácie o používaní webovej stránky
	USA Štít na ochranu osobných údajov medzi EÚ a USA (EU-US Privacy Shield)	Facebook, Instagram, Twitter, Youtube	Sociálne plugíny a pixely: IP adresa, názov webovej stránky, špecifické informácie prehliadača, informácie o používaní webovej stránky s

				potvrdením súhlasu (opt-in).
18)	Doba uchovávanía	<p>Údaje hostí bude spoločnosť VIENNA HOUSE na základe vyššie uvedených právnych základov v princípe spracúvať ešte 40 mesiacov po ukončení zmluvy (= 36 mesiacov možné zmluvné nároky na náhradu škody + max. 4-mesačná lehota na doručenie žaloby) a potom ich (v každom prípade údaje týkajúce sa dotknutej osoby) vymaže. Potom nasleduje spracúvanie fakturačných údajov až do zániku zákonných povinností uchovávanía.</p>		
19)	Práva zákazníkov	Základ	Obsah	
		Článok 15 GDPR „Právo dotknutej osoby na prístup k údajom“	Zákazník má právo požadovať informácie o tom, či sa spracúvajú jeho osobné údaje.	
		Článok 16 GDPR „Právo na opravu“	Zákazník má právo požadovať bezodkladnú opravu nesprávnych osobných údajov alebo ich doplnenie.	
		Článok 17 GDPR „Právo na vymazanie“	Zákazník má právo požadovať bezodkladné vymazanie osobných údajov, pokiaľ sú na to splnené dôvody uvedené v článku 17 ods. 1 GDPR.	
		Článok 18 GDPR „Právo na obmedzenie spracúvanía“	Zákazník má právo požadovať obmedzenie spracúvanía osobných údajov, pokiaľ sú na to splnené dôvody uvedené v článku 18 ods. 1 GDPR.	
		Článok 21 GDPR „Právo namietať“	Právo namietať proti profilovaniu: Zákazník má právo kedykoľvek namietať proti spracúvaniu svojich osobných údajov pre účely profilovania.	

			<p>Právo namietať proti priamej reklame:</p> <p>Zákazník má právo kedykoľvek namietať proti spracúvaniu svojich osobných údajov na účely priamej reklamy.</p>
		<p>Článok 20 GDPR</p> <p>„Právo na prenosnosť údajov“</p>	<p>Zákazník má právo získať svoje osobné údaje v štruktúrovanom, bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte.</p>
20)	<p>Právo podať sťažnosť dozornému orgánu</p>	<p>Článok 77 GDPR</p> <p>§ 24 zákona na ochranu osobných údajov</p>	<p>Každý zákazník má právo podľa sťažnosť dozornému orgánu, ak sa domnieva, že spracúvanie osobných údajov, ktorého sa ho týkajú, je v rozpore s týmto nariadením.</p>
21)	<p>Dozorný orgán</p>	<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</p>	

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: anspdc@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