

## INFORMACJA O OCHRONIE DANYCH „Smartbooker”

### VIENNA INTERNATIONAL HOTELMANAGEMENT AG

<b>1)</b>	<b>Czynność przetwarzania</b>	<b>Program lojalnościowy „Smartbooker”<sup>1</sup></b>	
<b>2)</b>	<b>Administrator</b>	<b>Vienna International Hotelmanagement AG („VIENNA HOUSE”)</b>  Adres firmy: Dresdner Straße 87, 1200 Wien  Telefon: +43 1 333 73 73-0  mail: office@viennahouse.com	
<b>3)</b>	<b>Cele przetwarzania danych</b>  • <b>w oparciu o podstawę prawną dotyczącą wykonania lub przygotowania umowy</b>  • <b>w oparciu o podstawę prawną dotyczącą (nadrzędnych) prawnie uzasadnionych interesów VIENNA HOUSE: Marketing bezpośredni<sup>2</sup></b>	a)	Zarządzanie programem lojalnościowym „Smartbooker”
b)		Tworzenie i zarządzanie kontem internetowym Smartbooker	
c)		Udostępnianie kanałów komunikacji i rezerwacji w celu rozpowszechniania treści, podtrzymywania relacji z klientami	
d)		Zwiększanie zadowolenia i lojalności klientów poprzez organizowanie konkursów, wydarzeń i badań opinii	
e)		Odyskiwanie i pozyskiwanie nowych klientów	
f)		Rozpowszechnianie reklam (dalszych) towarów i usług VIENNA HOUSE poprzez marketing bezpośredni („Cele marketingowe”) w zakresie dozwolonym przez prawo	
g)		Analiza 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.)	
<b>4)</b>	<b>Zmiany celów (przekazanie)</b>	<b>Marketing bezpośredni:</b> VIENNA HOUSE informuje, że dane osobowe klientów są również przetwarzane dla celów marketingu bezpośredniego (w tym profilowania). Poprzez marketing bezpośredni VIENNA HOUSE pragnie wspierać sprzedaż reklamowanych produktów	

<sup>1</sup> 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.

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

		(własnych lub obcych). <b><u>Dane te nie są w tym celu przekazywane żadnym stronom trzecim (nienależącym do grupy)</u></b> . Nie ma niezgodności z celem pierwotnego zbierania danych.
5)	<b>Sprzeciw wobec przetwarzania danych dla celów marketingu bezpośredniego:</b>	<b>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.</b>
6)	<b>Podstawa prawna przetwarzania danych</b>	1) <b>Smartbooker:</b> Wykonanie lub przygotowanie umowy 2) <b>Marketing bezpośredni</b> (w tym profilowanie): nadrzędne prawnie uzasadnione interesy VIENNA HOUSE (patrz punkt 8.)
7)	<b>Opis (nadrzędnych) prawnie uzasadnionych interesów dla celów marketingu bezpośredniego:</b>	VIENNA HOUSE przetwarza dane klientów (jednak nie dane dzieci ani specjalnych kategorii danych osobowych w rozumieniu art. 9 RODO <sup>3</sup> („dane wrażliwe”) również w celu wykorzystania dla celów marketingu bezpośredniego (dalszych) produktów firm należących do koncernu 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 i zapewnianie lojalności klientów w celu ponownego zawarcia stosunku (przed-)umownego. VIENNA HOUSE opiera się przy tym na swojej chronionej konwencjami 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 <ul style="list-style-type: none"> <li>• do przesyłania reklamy drogą pocztową;</li> <li>• do wykonywania telefonów reklamowych po uzyskaniu zgody;</li> </ul>

<sup>3</sup> 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"> <li>• do przesyłania wiadomości elektronicznych po uzyskaniu zgody;</li> <li>• do przesyłania wiadomości elektronicznych zgodnie z § 107 ust. 3 ustawy TKG;</li> </ul> <p><b>Przy wykorzystywaniu tych danych VIENNA HOUSE przestrzega przepisów prawa o komunikacji, zwłaszcza § 107 ustawy o telekomunikacji (TKG).</b></p>					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>przetwarzania danych w grupie:</b></li> </ul>	<p>VIENNA HOUSE jest częścią grupy spółek. W celu spełnienia swoich rozległych zobowiązań (realizacji rezerwacji przez centralny system rezerwacji, systemu 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>					
8)	<b>Analiza osobistych aspektów klientów („profilowanie”)</b>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="633 1364 1013 1431">Rodzaj</th> <th data-bbox="1013 1364 1548 1431">Opis</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="633 1431 1013 2031">Zbieranie i przechowywanie</td> <td data-bbox="1013 1431 1548 2031">W celu optymalnej obsługi klientów VIENNA HOUSE przechowuje dane dotyczące aktywności klientów (np. wykorzystanie punktów, 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.</td> </tr> </tbody> </table>	Rodzaj	Opis	Zbieranie i przechowywanie	W celu optymalnej obsługi klientów VIENNA HOUSE przechowuje dane dotyczące aktywności klientów (np. wykorzystanie punktów, 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.	
Rodzaj	Opis						
Zbieranie i przechowywanie	W celu optymalnej obsługi klientów VIENNA HOUSE przechowuje dane dotyczące aktywności klientów (np. wykorzystanie punktów, 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 zapobiec stratom wynikającym z przedstawiania reklam użytkownikom spoza grupy docelowej (oraz minimalizacji przetwarzania danych) w ramach marketingu bezpośredniego, VIENNA HOUSE zapisuje zachowania zakupowe, takie jak reakcje na określone oferty, i na tej podstawie wyciąga wnioski co do określonych osobistych zainteresowań. Następnie VIENNA HOUSE wykorzystuje te przeanalizowane zainteresowania do przedstawiania klientom ofert i reklam dostosowanych do ich preferencji. W szczególności w celu przekazywania reklamy i zapewnienia w ten sposób lojalności klientów, a także zapobiegania stratom wynikającym z przedstawiania reklam użytkownikom spoza grupy docelowej.
9)	Sprzeciw wobec „profilowania”:	<b>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.</b>	
10)	Obowiązek udostępnienia danych	Nie ma obowiązku udostępnienia danych. Jednak korzystanie w rozsądnym zakresie z usług klubu dla klientów jest niemożliwe bez udostępnienia danych.	
11)	Zautomatyzowane podejmowanie decyzji	Klient <u>nie jest</u> objęty zautomatyzowanym podejmowaniem decyzji, które miałyby dla niego skutki prawne.	
12)	Przetwarzane rodzaje danych	<b>udostępnione przez klienta</b>	<b>zbierane dodatkowo przez VIENNA HOUSE</b>
		Imię i nazwisko	Pochodzenie danych

		Adres(y)	Kwota obrotu z rezerwacji z ostatnich 12 miesięcy
		Numer(y) telefonu i faksu	Aktualne oferty dla klientów
		Adres(y) e-mail	Zarządzanie kartą klienta (wysyłka, ważność itd.)
		Data urodzenia	Zarządzanie kartą klienta (wysyłka, ważność itd.)
		Zwrot grzecznościowy	W Internecie: Logowanie zarejestrowanych użytkowników i zarządzanie nimi
		Tytuł	Historia komunikacji, zachowanie podczas kampanii
<b>13)</b>	<b>Zewnętrzni odbiorcy danych</b>	<b>Przekazywanie elektronicznych danych identyfikacyjnych administratorom</b>	
		<b>Firmy należące do grupy:</b> <b>Listę aktualnych firm należących do grupy można znaleźć <a href="#">na stronie</a>:</b>	<b>Kategorie zewnętrznych usługodawców:</b>
			Doradcy podatkowi/rewidenci
			Prawnicy
			Banki i podmioty obsługujące płatności
			Biuro inkasowe
			Dostawca oprogramowania, dostawca sprzętu
			Dostawcy usług pocztowych
			Drukarnie
			Dostawcy usług IT

		<b>Ze wszystkimi odbiorcami zewnętrznymi można się skontaktować w kwestiach związanych z ochroną danych poprzez VIENNA HOUSE.</b>	
<b>14)</b>	<b>Przesyłanie do państw trzecich</b>	W ramach przetwarzania dane nie są przesyłane do państw poza UE.	
<b>15)</b>	<b>Okres przechowywania</b>	W oparciu o powyższą podstawę prawną VIENNA HOUSE przetwarza dane <b>jeszcze przez 40 miesięcy po zakończeniu umowy</b> (= 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 (np. zgodnie ze związkowym kodeksem podatkowym, obecnie zasadniczo przez 7 lat).	
<b>16)</b>	<b>Prawa klientów</b>	<b>Podstawa</b>	<b>Treść</b>
		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”	<b>Sprzeciw wobec profilowania:</b> Klient ma prawo w dowolnym momencie wnieść sprzeciw wobec przetwarzania dotyczących go danych osobowych dla celów profilowania.

			<p><b>Sprzeciw wobec marketingu bezpośredniego:</b> 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.
17)	<b>Prawo do wniesienia skargi</b>	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.
18)	<b>Organ nadzorczy</b>	<p><b><u>Austria</u></b></p> <p><b>Austrian Data Protection Authority</b> Wickenburggasse 81080 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</p>	

F-75002 Paris, Cedex 02  
Tel.: +33 1 53 73 22 22  
Fax: +33 1 53 73 22 00  
Website: [www.cnil.fr](http://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](mailto:poststelle@bfdi.bund.de)  
Website: [www.bfdi.bund.de](http://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](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



		<p>Bratislava 27</p> <p>Tel.: + 421 2 32 31 32 14</p> <p>Fax: + 421 2 32 31 32 34</p> <p>E-Mail: <a href="mailto:statny.dozor@pdp.gov.sk">statny.dozor@pdp.gov.sk</a></p> <p>Website: <a href="http://www.dataprotection.gov.sk">www.dataprotection.gov.sk</a></p>
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------