

INFORMAȚII PRIVIND PROTECȚIA DATELOR „Oaspeții care fac rezervări”

VIENNA HOUSE HOTELMANAGEMENT GMBH

1)	Activitate de prelucrare	Administrarea datelor oaspeților ¹												
2)	Entitate responsabilă	Vienna House Hotelmanagement GmbH („VIENNA HOUSE”) Sediul social: Dresdner Straße 87, 1200 Viena Telefon: +43 1 333 73 73-0 E-mail: office@viennahouse.com												
3)	Scopul prelucrării datelor • pe temeiul juridic al <u>Îndeplinirii sau pregătirii contractului</u>	<table border="1"><tr><td>a)</td><td>Îndeplinirea solicitărilor de rezervări sau de informații ale clienților</td></tr><tr><td>b)</td><td>Administrarea internă a solicitărilor de rezervări și managementul disponibilității de cazare</td></tr><tr><td>c)</td><td>Administrarea sejurului clienților în hotel prin urmărirea serviciilor utilizate (telefon, bar, TV etc.)</td></tr><tr><td>d)</td><td>Creșterea satisfacției și a loialității clienților prin luarea în considerare a dorințelor personale, a măsurilor de publicitate, a informațiilor privind organizarea de tombole, evenimente și efectuarea de sondaje</td></tr><tr><td>e)</td><td>Îndeplinirea solicitărilor individuale de oferte suplimentare, recomandări și servicii de la furnizori terți</td></tr><tr><td>f)</td><td>Managementul punctelor bonus (compensare, utilizare) în cadrul programele de loialitate și de bonus și în cooperare cu acestea (de ex., programe de compensare ale companiilor aeriene)</td></tr></table>	a)	Îndeplinirea solicitărilor de rezervări sau de informații ale clienților	b)	Administrarea internă a solicitărilor de rezervări și managementul disponibilității de cazare	c)	Administrarea sejurului clienților în hotel prin urmărirea serviciilor utilizate (telefon, bar, TV etc.)	d)	Creșterea satisfacției și a loialității clienților prin luarea în considerare a dorințelor personale, a măsurilor de publicitate, a informațiilor privind organizarea de tombole, evenimente și efectuarea de sondaje	e)	Îndeplinirea solicitărilor individuale de oferte suplimentare, recomandări și servicii de la furnizori terți	f)	Managementul punctelor bonus (compensare, utilizare) în cadrul programele de loialitate și de bonus și în cooperare cu acestea (de ex., programe de compensare ale companiilor aeriene)
a)	Îndeplinirea solicitărilor de rezervări sau de informații ale clienților													
b)	Administrarea internă a solicitărilor de rezervări și managementul disponibilității de cazare													
c)	Administrarea sejurului clienților în hotel prin urmărirea serviciilor utilizate (telefon, bar, TV etc.)													
d)	Creșterea satisfacției și a loialității clienților prin luarea în considerare a dorințelor personale, a măsurilor de publicitate, a informațiilor privind organizarea de tombole, evenimente și efectuarea de sondaje													
e)	Îndeplinirea solicitărilor individuale de oferte suplimentare, recomandări și servicii de la furnizori terți													
f)	Managementul punctelor bonus (compensare, utilizare) în cadrul programele de loialitate și de bonus și în cooperare cu acestea (de ex., programe de compensare ale companiilor aeriene)													

¹ Chiar dacă termenii utilizați în aceste Informații cu privire la protecția datelor sunt folosiți pentru persoanele fizice numai în forma gramaticală la masculin, aceștia se referă în mod egal atât la femei, cât și la bărbați. În cazul în care termenii se aplică anumitor persoane fizice, trebuie utilizată forma de gen specifică. Prin clienți se vor înțelege atât consumatorii, cât și antreprenorii.

		g)	Difuzarea publicității proprii și străine în mod direct sau în ofertele informative și produsele online
		h)	Rezolvarea conflictelor
		i)	Punerea la dispoziție a canalelor de comunicații ale VIENNA HOUSE, pentru deservirea în cadrul relației contractuale
	<ul style="list-style-type: none"> • pe temeiul juridic al <u>interesului legitim</u>: 	j)	Administrare internă (accesul la camere) și identificarea modelelor comportamentale pentru o gestionare adecvată a oaspeților (respectarea regulamentului de ordine internă și a regulilor de siguranță)
		k)	Elaborarea statisticilor și evaluărilor și crearea rapoartelor interne
		l)	Cunoașterea și gestionarea preferințelor clienților noi și a celor care revin
		m)	Gestionarea cerințelor și reclamațiilor
	<ul style="list-style-type: none"> • pe temeiul juridic al <u>intereselor legitime (predominante) ale VIENNA HOUSE privind <u>Publicitatea directă</u></u>²: 	n)	Recâștigarea clienților și câștigarea clienților noi
		o)	Colectarea numerelor de utilizatori ale serviciilor, în vederea documentării ariei de acoperire
		p)	Obținerea satisfacției și loialității clienților (prin utilizarea profilării, a se vedea punctul 9)
		q)	Difuzarea/redarea materialelor publicitare pentru ofertele și serviciile VIENNA HOUSE prin publicitate directă („Scopuri de marketing”), în măsura permisă de lege
		r)	Evaluarea comportamentului utilizatorilor și a preferințelor personale ale clienților pentru difuzarea publicității orientate,

² Publicitatea directă este abordarea în mod direct a persoanei respective în scopuri publicitare, cum ar fi trimiterea de scrisori sau broșuri, apeluri telefonice sau mesaje electronice.

		<p>pentru evitarea pierderilor prin dispersare (prin utilizarea profilării, a se vedea punctul 9)</p>
		<p>s) Îmbunătățiți serviciile și performanțelor VIENNA HOUSE prin efectuarea de sondaje și analiză prin chestionare, gestionarea cerințelor/reclamațiilor și oferirea de beneficii pe baza programele de fidelizare</p>
	<p>pe temeiul juridic al obligației legale:</p>	<p>t) Crearea și păstrarea documentelor statutare în conformitate cu principiile contabilității</p>
		<p>u) Îndeplinirea cerințelor de raportare</p>
4)	<p>Modificările scopului (Transfer)</p>	<p>Publicitate directă: VIENNA HOUSE informează că datele cu caracter personal ale clienților sunt prelucrate și în scopuri de publicitate directă (inclusiv profilare). Prin publicitatea directă, VIENNA HOUSE dorește să favorizeze distribuția serviciilor și a produselor promovate (proprii sau străine). <u>În acest scop, aceste date nu vor fi transmise niciunei părți terțe (neasociate grupului).</u> Nu există nicio incompatibilitate cu scopul colectării inițiale a datelor.</p>
5)	<p>Opunerea împotriva prelucrării în scopuri de publicitate directă:</p>	<p>Clientul poate să se opună utilizării datelor sale cu caracter personal pentru publicitatea directă (inclusiv profilare) în orice moment și fără indicarea motivelor entității responsabile. Obiecția are ca efect faptul că în viitor VIENNA HOUSE nu va mai prelucra în aceste scopuri datele cu caracter personal ale clientului.</p>
6)	<p>Temeiul juridic al prelucrării datelor</p>	<p>Administrarea datelor oaspeților: Îndeplinirea sau pregătirea contractului</p> <p>2) Publicitate directă (inclusiv profilare): interesele legitime predominante ale VIENNA HOUSE (a se vedea punctul 8)</p> <p>3.) obligația legală (art. 6 alin. 1 RGPD)</p>

		<p>4.) Servicii suplimentare: Consimțământul. Pentru serviciile individuale (buletin informativ electronic, transferul datelor în sistemul de marketing), entitatea responsabilă solicită în mod explicit consimțământul clientului. Acest consimțământ poate fi retras în orice moment, cu efect în viitor.</p>
7)	Prelucrări speciale ale datelor	<p>Controlul accesului: Protecția împotriva accesului neautorizat prin sistemele electronice de blocare a spațiilor hotelului (camere, lounge, spa, etaje de ascensoare etc.)</p> <p>Monitorizare video: Monitorizarea spațiilor din hotel accesibile publicului</p>
8)	Descrierea intereselor legitime (predominante) în scopuri de Publicitate directă:	<p>VIENNA HOUSE prelucrează datele clienților (însă nu și pe cele ale copiilor sau categoriile speciale de date cu caracter personal în sensul art. 9 RGPD³ („date sensibile")), pentru a le utiliza în scopuri de publicitate directă și pentru (alte) produse ale companiilor asociate grupului VIENNA HOUSE (a se vedea și punctul 5). VIENNA HOUSE are un interes legitim în prelucrarea datelor cu caracter personal în scopuri de publicitate directă (considerentul 47, ultimul aliniat al RGPD). În acest context sunt prelucrate în mod exclusiv datele despre clienți de care VIENNA HOUSE dispune din relația contractuală și pentru care termenul de stocare nu a expirat. Pentru aceasta nu se prelungește termenul de stocare. Scopul principal al prelucrării datelor este câștigarea clienților, cu scopul de a reveni într-o relație (pre-)contractuală, și cel de fidelizare a clienților. În acest sens, VIENNA HOUSE acționează pe baza libertății de angajare protejate constituțional (art. 6 Legea națională privind drepturile cetățenilor) și a libertății de comunicare (în special art. 10 Protecția drepturilor omului și a libertăților fundamentale, care protejează și măsurile publicitare) și pe drepturile conferite prin</p>

³ Regulamentul de bază privind protecția datelor (RGPD), disponibil la <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/?uri=CELEX%3A32016R0679>

		<ul style="list-style-type: none"> • pentru trimiterea publicității poștale; • pentru apelurile telefonice publicitare după acordarea consimțământului; • pentru trimiterea poștei electronice după acordarea consimțământului; • pentru trimiterea poștei electronice conform art. 107 alin.3 din Legea telecomunicațiilor. <p>La utilizarea aceste date, VIENNA HOUSE respectă cerințele Legii telecomunicațiilor, în special art. 107 din Legea telecomunicațiilor.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Monitorizare video: 	<p>A fost efectuată o evaluare a impactului asupra protecției datelor (art. 35 și 36 din RGPD). Monitorizare video este indicată prin plăcuțe indicatoare vizibile. Pentru a asigura protecția dreptului imobiliar, a proprietății și a oaspeților, VIENNA HOUSE are un interes valid, legitim, de monitorizare video a unor zone accesibile publicului.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Prelucrării datelor în cadrul grupului: 	<p>VIENNA HOUSE face parte dintr-un grup de companii. Pentru a-și îndeplini obligațiile cuprinzătoare (procesarea rezervărilor prin intermediul unui sistem de rezervări centralizat, sisteme de plăți, marketing, contabilitate etc.), VIENNA HOUSE cooperează într-o manieră de divizare a muncii și cu companiile asociate grupului. VIENNA HOUSE are un interes legitim predominant în acest sens (considerentul 48 al RGPD).</p> <p>Acest lucru se referă în special la gestionarea datelor de rezervare ale tuturor companiilor asociate grupului, acțiune care se derulează printr-un sistem de rezervări centralizat. Această bază de date este întreținută de VIENNA HOUSE; datele sunt stocate și gestionate centralizat. Înregistrarea datelor se face, în funcție de rezervare, direct de către client, hotelul-filială sau agenția de rezervări. Companiile asociate grupului au acces la această bază de date în</p>

		scopul îndeplinirii contractului (efectuarea rezervărilor, planificarea gradului de ocupare etc.).	
	<ul style="list-style-type: none"> • Siguranță IT: 	VIENNA HOUSE stochează adresele IP ale clienților săi timp de 7 zile, pentru a putea contracara atacurile intenționate sub formă de supraîncărcare a serverelor (atacuri de tipul „Denial of service” (negarea serviciilor) și alte posibile daune aduse sistemelor. VIENNA HOUSE are un interes legitim predominant în acest proces de prelucrare a datelor în scopul menținerii funcționalității corespunzătoare a propriilor servicii oferite online (considerentul 49 al RGPD).	
9)	Evaluări ale aspectelor personale ale clientului („Profilare”)	Tip	Descriere
		„Colectarea și stocarea”	În scopul optimizării asistenței clienților, VIENNA HOUSE stochează activitățile clienților (de ex., durata sejurului, comenzi, reclamații, servicii speciale, preferințe personale, răspunsuri la oferte etc.), astfel încât să se poată lua măsuri relevante și direcționate pentru a îmbunătăți satisfacția și loialitatea clienților, pentru a personaliza astfel serviciul în mod individual.
		Evaluări ale aspectelor personale ale clientului	În scopul evitării pierderilor prin dispersare (și a minimizării prelucrărilor de date) în redarea conținuturilor publicitare și în marketingul direct, VIENNA HOUSE stochează comportamentul clienților, servicii speciale, preferințe personale, și deduce din acestea anumite interese personale. VIENNA HOUSE utilizează aceste interese evaluate pentru a le oferi clienților oferte și materiale publicitare specifice bazate pe interese, evitând

			astfel pierderile prin dispersare în timpul publicității.
10)	Opoziția față de „Profilare”:	Clientul poate să se opună utilizării datelor sale cu caracter personal în scopuri de profilare, în orice moment și fără indicarea motivelor entității responsabile. Obiecția are ca efect faptul că în viitor VIENNA HOUSE nu va mai prelucra în scopuri de profilare datele cu caracter personal ale clientului.	
11)	Obligația de punere la dispoziție a datelor	În afară de îndeplinirea obligațiilor corespunzătoare înregistrării ⁴ , clienților nu li se aplică nicio altă obligație de punere la dispoziție a datelor.	
12)	Procesul decizional automatizat	Clientul nu este supus <u>niciunei</u> decizii automatizate care să aibă efect juridic împotriva sa.	
13)	Tipuri de date prelucrate	care se prezintă obligatoriu de către client	colectate suplimentar de către VIENNA HOUSE
		Data sosirii	Proveniența datelor furnizate
		Data plecării	Servicii solicitate în mod suplimentar
		Numărul de cameră	Confesiune
		Prenumele și numele	Solicitări, reclamații
		Data nașterii	Adrese IP (fișiere jurnal)
		Naționalitate	Date cu privire la dispozitivul final (ID-ul dispozitivului)
		Adresă(e)	Motor de căutare utilizat
		Persoana însoțitoare	

⁴ Datele necesare pentru îndeplinirea obligației de înregistrare sunt: data sosirii, data plecării, numărul de cameră, numele, prenumele, data nașterii, naționalitatea, domiciliul, carte de identitate/pașaport, persoană însoțitoare, copii, vârstele copiilor

		Copii	
		Vârstele copiilor	
		care se prezintă benevol de către client	Marca temporală: data și ora inițială și recursivă (actualizare)
		Telefon	ID de sesiune
		Adresă(e) de e-mail	Date de logare (e-mail și parolă criptată)
		Adresa de facturare	Verificări de logare – logări reușite și eșuate
		Numărul de înmatriculare al vehiculului	Caracteristica de informații despre interfață (codul API)
		Informații de plată (detaliile cardului bancar)	Informații din APLICAȚIE: versiunea dispozitivului, memorie liberă a dispozitivului pentru sarcinile care trebuie încărcate, versiunea de APLICAȚIE folosită, versiunea DE software a APLICAȚIEI și dispozitivului, ziua publicării, ediția regională, codul PUSH și ID-ul dispozitivului)
		Interese	
		Tabieturi alimentare	
		Preferințe	

14)	Surse de date (în măsura în care nu sunt colectate de la client)	Sursă	Tipuri de date
		Date statistice:	
		de ex., Statistik Austria	Înregistrări Robinson (listă în serviciul de protecție al consumatorilor pentru a-i proteja împotriva publicității nedorite prin scrisori poștale, e-mail, telefon și fax)
15)	Destinatari externi ai datelor	Trimiterea datelor electronice de identificare către entitatea responsabilă:	
			adresă IP, date cu privire la setările motorului de căutare
		Google Analytics, servicii ale Google Inc., 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, SUA („Google”)	adresă IP, denumire de pagină de internet, informații specifice ale motorului de căutare, informații despre sesiunea online, anonimizate
		„Plug-in-urile mediilor de socializare”: Facebook Inc., 1 Hacker Way, 94025 Menlo Park, SUA; Instagram Inc., 1601 Willow Road, Menlo Park, CA, 94025, SUA; Twitter Inc. , 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, CA 94103, SUA Youtube LLC, Sediul principal în 901 Cherry	adresă IP, URL-uri, module cookie și date cu privire la setările motorului de căutare

		<p>Avenue, San Bruno, CA 94066, SUA - reprezentat de Google Inc. cu sediul în 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, SUA.</p> <p>LinkedIn Ireland UC.; Wilton Place, Dublin 2, Irlanda</p>	
		<p>Pentru informații mai detaliate despre prelucrările datelor, așa cum sunt menționate mai sus, consultați secțiunea „Informații despre modulele cookie” de pe pagina noastră de internet</p>	
16)	Destinatari externi ai datelor (către procesatori de comenzi) din cadrul grupului și procesatori de comenzi, externi:	<p>Companii ale grupului:</p> <p>O listă a companiilor actuale ale grupului găsiți pe pagina de internet: www.viennahouse.com</p>	Categoriile de furnizori de servicii comerciale externi:
			Consilieri fiscal/auditori financiari
			Avocați
			Bănci și furnizori de servicii de plăți
			Agenția de recuperare a debitelor

		Furnizori de servicii de telecomunicații	
		Platforme contabile externe; intermediari contabili și Sistemul de rezervări centralizat (SRC)	
		Furnizori de servicii IT	
		Bănci și furnizori de servicii de plăți	
		Antreprenori de telecomunicații	
	Tuturor companiilor grupului și procesatorilor de comenzi li se poate scrie și pot fi contactați în legătură cu problemele de protecție a datelor într-un mod standard, prin VIENA HOUSE.		
17) Transferul către statele terțe	Ca parte a prelucrării datelor, țărilor din afara UE le vor fi transmise următoarele date:		
	Țară	Aplicație	Tipuri de date
	SUA (EU-US Privacy Shield)	CRS	Informații de contact, date financiare pentru plățile prin transfer, preferințe și dorințe opționale ale clienților, date în legătură cu istoricul rezervărilor
	SUA (EU-US Privacy Shield)	Google Analytics	adresă IP, denumire de pagină de internet, informații specifice ale motorului de căutare, informații despre sesiunea online, anonimizate

		SUA (EU-US Privacy Shield)	Facebook, Instagram, Twitter, Youtube	Plug-in-urile mediilor de socializare și Pixel: adresă IP, denumire de pagină de internet, informații specifice ale motorului de căutare, informații despre sesiunea online cu opt-in.
18)	Durata de stocare	Datele oaspeților sunt prelucrate de VIENNA HOUSE pe baza temeiului juridic menționat mai sus, în principiu în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal, încă 40 de luni după terminarea contractului (= 36 de luni posibile creațe contractuale + max. 4 luni durată de intentare a unui proces) și apoi vor fi șterse (cel puțin referințele personale). Ulterior, prelucrarea datelor cu caracter personal a datelor de facturare se mai face până la sfârșitul obligațiilor legale de stocare.		
19)	Drepturile clientului	Temei	Conținut	
		Art.15 RGPD „Informații”	Clientul are dreptul de a solicita informații despre procesul de prelucrare a datelor sale cu caracter personal.	
		Art. 16 RGPD „Rectificarea”	Clientul are dreptul de a solicita rectificarea neîntârziată a datelor sale cu caracter personal înregistrate incorect sau completarea acestora.	
		Art. 17 RGPD „Ștergerea”	Clientul are dreptul de a solicita ștergerea neîntârziată a datelor sale cu caracter personal, în măsura în care sunt îndeplinite motivele menționate în art. 13 alin. 17 din RGPD.	

		Art. 18 RGPD „Limitarea”	Cientul are dreptul de a solicita limitarea prelucrării datelor sale cu caracter personal, în măsura în care sunt îndeplinite motivele menționate în art. 18 alin. 1 din RGPD.
		Art. 21 RGPD „Opoziția”	Opoziția față de profilare: Clientul are dreptul de a obiecta în orice moment împotriva prelucrării datelor sale cu caracter personal în scopuri de profilare. Opoziția față de publicitatea directă: Clientul are dreptul de a obiecta în orice moment împotriva prelucrării datelor sale cu caracter personal în scopuri de publicitate directă.
		Art. 20 RGPD „Portabilitatea datelor”	Cientul are dreptul de a-și primi datele cu caracter personal într-un format structurat, accesibil și care poate fi citit prin programele de calculator.
20)	Dreptul de reclamație	Art. 77 RGPD Art. 24 Legea privind protecția datelor	Fiecare client are dreptul să depună reclamații la autoritatea de supraveghere dacă consideră că prelucrarea datelor sale cu caracter personal încalcă prezentul regulament.
21)	Autoritatea de supraveghere	<u>Austria</u> 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 <u>Czech Republic</u>	

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**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