

## DATENSCHUTZINFORMATION "Smartbooker"

**VIENNA HOUSE HOTELMANAGEMENT GMBH**

<b>1)</b>	<b>Verarbeitungstätigkeit</b>	<b>Kunden-Bindungs-Programm „Smartbooker“<sup>1</sup></b>	
<b>2)</b>	<b>Verantwortlicher</b>	<b>Vienna House Hotelmanagement GmbH („VIENNA HOUSE“)</b> Geschäftsanschrift: Dresdner Straße 87, 1200 Wien Telefon: +43 1 333 73 73-0 E-mail: office@viennahouse.com	
<b>3)</b>	<b>Zwecke der Datenverarbeitung</b>  • <b>auf der Rechtsgrundlage der Vertragserfüllung oder -vorbereitung</b>  • <b>auf der Rechtsgrundlage der (überwiegenden) berechtigten Interessen von VIENNA HOUSE: Direktwerbung<sup>2</sup></b>	a)	Betrieb des Kunden-Bindungs-Programms „Smartbooker“
b)		Erstellung und Verwaltung des Smartbooker - Online Kontos	
c)		Bereitstellung von Kommunikations- und Buchungskanälen zur Verbreitung der Inhalte, Servicierung von Kundenverhältnissen	
d)		Erhöhung der Kundenzufriedenheit und der Kundenloyalität durch Veranstaltung von Gewinnspielen, Events und Kundenbefragungen	
e)		Rückgewinnung sowie Neugewinnung von Kunden	
f)		Verbreitung/Ausspielung von Werbung für (weitere) Waren und Dienstleistungen von VIENNA HOUSE im Wege der Direktwerbung („Marketingzwecke“), soweit gesetzlich zulässig	
g)		Auswertung der persönlichen Vorlieben der Kunden zur zielgerichteten Verbreitung von Werbung mit dem Ziel der Vermeidung von Streuverlusten (unter Einsatz von Profiling, siehe Punkt 9.)	
<b>4)</b>	<b>Zweckänderungen (Weiterleitung)</b>	<b><u>Direktwerbung:</u></b> VIENNA HOUSE informiert, dass personenbezogenen Daten von Kunden auch zu Zwecken der Direktwerbung (inkl. Profiling) verarbeitet werden. Mit der Direktwerbung möchte VIENNA HOUSE den Vertrieb der beworbenen (eigenen oder fremden) Produkte fördern. <b><u>Zu diesem Zweck werden diese Daten keinem (nicht</u></b>	

<sup>1</sup> Sollten in dieser Datenschutzerklärung auf natürliche Personen bezogene Bezeichnungen nur in männlicher Form angeführt sein, beziehen sie sich auf Frauen und Männer in gleicher Weise. Bei der Anwendung der Bezeichnung auf bestimmte natürliche Personen ist die jeweils geschlechtsspezifische Form zu verwenden. Unter Kunden werden sowohl Konsumenten (Verbraucher), als auch Unternehmer verstanden.

<sup>2</sup> Direktwerbung ist die unmittelbare Ansprache der betroffenen Person zu Werbezwecken, etwa zur Zusendung von Briefen oder Prospekten, durch Telefonanrufe oder elektronische Nachrichten.

		<b>konzernverbundenen) Dritten überlassen.</b> Es besteht keine Unvereinbarkeit mit dem Zweck der ursprünglichen Datenerhebung.
5)	<b>Widerspruch gegen die Verarbeitung zu Zwecken der Direktwerbung:</b>	<b>Der Kunde kann gegen die Verwendung seiner personenbezogenen Daten zur Direktwerbung (inklusive „Profiling“) jederzeit und ohne Angabe von Gründen beim Verantwortlichen Widerspruch einlegen. Der Widerspruch bewirkt, dass VIENNA HOUSE die personenbezogenen Daten des Kunden zukünftig nicht mehr zu diesen Zwecken verarbeitet.</b>
6)	<b>Rechtsgrundlage der Datenverarbeitung</b>	1) <b>Smartbooker:</b> Vertragserfüllung oder -vorbereitung 2) <b>Direktwerbung</b> (inkl. Profiling): überwiegende berechtigte Interessen von VIENNA HOUSE (siehe Punkt 8.)
7)	<b>Beschreibung der (überwiegenden) berechtigten Interessen zu Zwecken der Direktwerbung:</b>	<p>VIENNA HOUSE verarbeitet Kundendaten (nicht jedoch solche von Kindern oder besondere Kategorien von personenbezogenen Daten im Sinne des Art 9 DSGVO<sup>3</sup> („sensible Daten“)) auch, um diese zu Zwecken der Direktwerbung für (weitere) Produkte von mit VIENNA HOUSE <a href="#">konzernverbundenen Unternehmen</a> zu nutzen (siehe dazu auch Punkt 5.). VIENNA HOUSE hat an der Verarbeitung personenbezogener Daten zum Zwecke der Direktwerbung ein berechtigtes Interesse (Erwägungsgrund 47, letzter Satz der DSGVO). Verarbeitet werden dabei ausschließlich jene Kundendaten, über die VIENNA HOUSE aus dem Vertragsverhältnis verfügt und für die noch die Speicherfrist läuft. Eine Verlängerung der Speicherfrist erfolgt dadurch nicht. Vorrangiges Ziel der Datenverarbeitung ist die Kundengewinnung und Kundenbindung mit dem Ziel, damit wieder in ein (vor-)vertragliches Vertragsverhältnis zu gelangen. Dabei stützt sich VIENNA HOUSE auf seine konventions- und verfassungsrechtlich geschützte Erwerbsfreiheit (Art. 6 StGG) und Kommunikationsfreiheit (ins. Art 10 EMRK, der auch Werbemaßnahmen schützt) und auf die Rechte</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• zur Übermittlung von postalischer Werbung;</li> <li>• zur Vornahme von Werbeanrufen nach Einwilligung;</li> <li>• zur Übermittlung von elektronischer Post nach Einwilligung;</li> <li>• zur Übermittlung von elektronischer Post gemäß § 107 Abs 3 TKG;</li> </ul>

<sup>3</sup> Datenschutzgrundverordnung, abrufbar unter <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/?uri=CELEX%3A32016R0679>

		<b>Bei der Nutzung dieser Daten hält VIENNA HOUSE die kommunikationsrechtlichen Vorgaben, insbesondere § 107 TKG, ein.</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>der Datenverarbeitung im Konzern:</b></li> </ul>	<p>VIENNA HOUSE ist Teil einer Unternehmensgruppe. Zur Erfüllung seiner umfangreichen Verpflichtungen (Abwicklung der Buchungen über ein zentrales Buchungssystem, Zahlungssysteme, Marketing, Bilanzierung etc.) bedient sich VIENNA HOUSE in arbeitsteiliger Weise auch der konzernverbundenen Unternehmen. Daran hat VIENNA HOUSE ein überwiegendes berechtigtes Interesse (Erwägungsgrund 48 der DSGVO).</p> <p>Dies betrifft insb. die Verwaltung der Buchungsdaten sämtlicher konzernverbundenen Unternehmen, welche über ein zentrales Buchungssystem erfolgt. Diese Datenbank wird von VIENNA HOUSE betreut, die Daten werden zentral gespeichert und verwaltet. Die Dateneingabe erfolgt abhängig von der Buchung direkt durch den Kunden, das Tochterhotel oder über Buchungsvermittler.</p> <p>Konzernverbundene Unternehmen haben zum Zwecke der Vertragserfüllung (Durchführung der Buchungen, Auslastungsplanung etc.) Zugriff zu dieser Datenbank.</p>	
8)	<b>Bewertungen von persönlichen Aspekten des Kunden („Profiling“)</b>	<b>Art</b>	<b>Beschreibung</b>
		Erhebung und Speicherung	Zum Zweck einer optimalen Kundenbetreuung speichert VIENNA HOUSE Kundenaktivitäten (z.B. Einlösen von Punkten, Bestellungen, Beschwerden, Special Services, persönliche Vorlieben, Reaktionen auf Angebote usw.), damit relevante und zielgerichtete Maßnahmen gesetzt werden können, um so die Zufriedenheit und damit die Kundenbindung zu verbessern sowie das Service individuell anzupassen.
		Bewertung von persönlichen Interessen	Zum Zweck der Vermeidung von Streuverlusten (und der Minimierung von Datenverarbeitungen) im Direktmarketing speichert VIENNA HOUSE das Kaufverhalten, wie zum Beispiel, Reaktionen auf bestimmte

			<p>Angebote, und schließt daraus auf bestimmte persönliche Interessen.</p> <p>Diese bewerteten Interessen verwendet VIENNA HOUSE, um den Kunden zielgerichtet interessensspezifische Angebote und Werbung zu unterbreiten.</p> <p>Insb. Um Werbung zur Kundenbindung zu übermitteln um so Streuverluste bei der Werbung zu vermeiden.</p>
9)	<b>Widerspruch gegen das „Profiling“:</b>	<p><b>Der Kunde kann gegen die Verwendung seiner personenbezogenen Daten zu Zwecken des Profiling jederzeit und ohne Angabe von Gründen Widerspruch beim Verantwortlichen einlegen. Der Widerspruch bewirkt, dass VIENNA HOUSE die personenbezogenen Daten des Kunden zukünftig nicht mehr zu Zwecken des Profiling verarbeitet.</b></p>	
10)	<b>Pflicht zur Bereitstellung von Daten</b>	<p>Es besteht keine Verpflichtung zur Bereitstellung von Daten. Eine sinnvolle Nutzung der Services des Kundenclubs ist ohne Bereitstellung von Daten aber kaum denkbar.</p>	
11)	<b>Automatisierte Entscheidungsfindung</b>	<p>Der Kunde unterliegt <u>keiner</u> automatisierten Entscheidung, die ihm gegenüber rechtliche Wirkung entfaltet.</p>	
12)	<b>Verarbeitete Datenarten</b>	<b>vom Kunden bekannt gegeben</b>	<b>vom VIENNA HOUSE zusätzlich erhoben</b>
		Vor- und Nachname	Herkunft Datenangabe
		Anschrift(en)	Umsatzsumme der Buchungen der letzten 12 Monate
		Telefon- und Telefaxnummer(n)	Aktuelle Angebote für Kunden
		E-Mail-Adresse(n)	Verwaltung der Kundenkarte (Versand, Gültigkeit, etc.)
		Geburtsdatum	Im Online-Bereich: Login registrierter Nutzer und Verhalten
		Anrede	Kommunikationshistorie, Kampagnenverhalten
		Titel	

13)	Externe Empfänger von Daten	Übermittlung von elektronischen Identifikationsdaten an Verantwortliche	
		Konzernunternehmen: Eine Liste der aktuellen Konzernunternehmen finden Sie auf der <a href="#">Website</a>	Kategorien externe wirtschaftliche Dienstleister:
			Steuerberater/Wirtschaftsprüfer
			Rechtsanwälte
			Banken und Zahlungsdienstleister
			Inkasso-Büro
			Soft-, Hardwarelieferant
			Postdienstleister
			Druckereien
			IT Serviceprovider
		Alle externen Empfänger können in Bezug auf datenschutzrechtliche Fragestellungen einheitlich über VIENNA HOUSE angeschrieben und erreicht werden.	
14)	Drittstaatstransfer	Es werden keine Daten im Zuge der Datenverarbeitung an Staaten außerhalb der EU übermittelt.	
15)	Speicherdauer	Die Daten werden von VIENNA HOUSE auf Grund der oben genannten Rechtsgrundlage grundsätzlich <b>noch 40 Monate nach Vertragsbeendigung</b> (= 36 Monate mögliche vertragliche Schadenersatzansprüche + max. 4 Monate Zustelldauer einer Klage) personenbezogen verarbeitet und danach (jedenfalls der Personenbezug) gelöscht. Danach erfolgt eine personenbezogene Datenverarbeitung von Rechnungsdaten noch bis zum Ende der gesetzlichen Aufbewahrungspflichten (z.B. Bundesabgabenordnung derzeit grundsätzlich 7 Jahre).	
16)	Rechte des Kunden	Grundlage	Inhalt
		Art 15 DSGVO „Auskunft“	Der Kunde hat das Recht, Auskunft darüber zu verlangen, ob personenbezogene Daten von ihm verarbeitet werden.

		Art 16 DSGVO „Berichtigung“	Der Kunde hat das Recht, unverzüglich die Berichtigung unrichtiger personenbezogener Daten oder deren Vervollständigung zu verlangen.
		Art 17 DSGVO „Löschung“	Der Kunde hat das Recht, zu verlangen, dass die personenbezogenen Daten unverzüglich gelöscht werden, sofern die in Art 17 Abs 1 DSGVO genannten Gründe erfüllt sind.
		Art 18 DSGVO „Einschränkung“	Der Kunde hat das Recht, zu verlangen, dass die Verarbeitung der personenbezogenen Daten eingeschränkt wird, sofern die in Art 18 Abs 1 DSGVO genannten Gründe erfüllt sind.
		Art 21 DSGVO „Widerspruch“	<b>Widerspruch Profiling:</b> Der Kunde hat das Recht, jederzeit gegen die Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten zum Zwecke des Profiling Widerspruch einzulegen.  <b>Widerspruch Direktwerbung:</b> Der Kunde hat das Recht, jederzeit Widerspruch gegen die Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten zum Zwecke der Direktwerbung einzulegen.
		Art 20 DSGVO „Datenübertragbarkeit“	Der Kunde hat das Recht, seine personenbezogenen Daten in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zu erhalten.
<b>17)</b>	<b>Beschwerderecht</b>	Art 77 DSGVO § 24 DSG	Jeder Kunde hat das Recht auf Beschwerde bei der Aufsichtsbehörde, wenn er der Ansicht ist, dass die Verarbeitung der ihn betreffenden personenbezogenen Daten gegen diese Verordnung verstößt.
<b>18)</b>	<b>Aufsichtsbehörde</b>	<b><u>Austria</u></b>  <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>	

## **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](mailto:posta@uouu.cz)

Website: [www.uouu.cz](http://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](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**

### **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](mailto:kancelaria@uodo.gov.pl)

Website: [www.uodo.gov.pl](http://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](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)