

## INFORMAȚII PRIVIND PROTECȚIA DATELOR „Clubul Smartbooker”

### VIENNA HOUSE HOTELMANAGEMENT GMBH

<b>1)</b>	<b>Activitate de prelucrare</b>	<b>Programul de fidelizare a clienților „Clubul Smartbooker”<sup>1</sup></b>								
<b>2)</b>	<b>Entitate responsabilă</b>	<b>Vienna House Hotelmanagement GmbH („VIENNA HOUSE”)</b>  Sediul social: Dresdner Straße 87, 1200 Viena  Telefon: +43 1 333 73 73-0  E-mail: office@viennahouse.com								
<b>3)</b>	<b>Scopul prelucrării datelor</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%; text-align: center;">a)</td> <td>Operarea programului de fidelizare a clienților „Clubul Smartbooker”</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">b)</td> <td>Crearea și administrarea online a contului la Clubul Smartbooker</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">c)</td> <td>Punerea la dispoziție a canalelor de comunicații și de rezervări pentru difuzarea conținuturilor, deservirea relațiilor cu clienților</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">d)</td> <td>Creșterea satisfacției și a loialității clienților prin organizarea de tombola, evenimente și efectuarea de sondaje</td> </tr> </table>	a)	Operarea programului de fidelizare a clienților „Clubul Smartbooker”	b)	Crearea și administrarea online a contului la Clubul Smartbooker	c)	Punerea la dispoziție a canalelor de comunicații și de rezervări pentru difuzarea conținuturilor, deservirea relațiilor cu clienților	d)	Creșterea satisfacției și a loialității clienților prin organizarea de tombola, evenimente și efectuarea de sondaje
a)	Operarea programului de fidelizare a clienților „Clubul Smartbooker”									
b)	Crearea și administrarea online a contului la Clubul Smartbooker									
c)	Punerea la dispoziție a canalelor de comunicații și de rezervări pentru difuzarea conținuturilor, deservirea relațiilor cu clienților									
d)	Creșterea satisfacției și a loialității clienților prin organizarea de tombola, evenimente și efectuarea de sondaje									
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>pe temeiul juridic al <u>Îndeplinirii sau pregătirii contractului</u></b></li> </ul>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%; text-align: center;">e)</td> <td>Recâștigarea clienților și câștigarea clienților noi</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">f)</td> <td>Difuzarea/redarea materialelor publicitare pentru (alte) articole și servicii ale VIENNA HOUSE prin publicitate directă („Scopuri de marketing”), în măsura permisă de lege</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">g)</td> <td>Evaluarea preferințelor personale ale clienților pentru difuzarea publicității orientate, pentru evitarea pierderilor prin dispersare (prin utilizarea profilării, a se vedea punctul 9)</td> </tr> </table>	e)	Recâștigarea clienților și câștigarea clienților noi	f)	Difuzarea/redarea materialelor publicitare pentru (alte) articole și servicii ale VIENNA HOUSE prin publicitate directă („Scopuri de marketing”), în măsura permisă de lege	g)	Evaluarea preferințelor personale ale clienților pentru difuzarea publicității orientate, pentru evitarea pierderilor prin dispersare (prin utilizarea profilării, a se vedea punctul 9)		
e)	Recâștigarea clienților și câștigarea clienților noi									
f)	Difuzarea/redarea materialelor publicitare pentru (alte) articole și servicii ale VIENNA HOUSE prin publicitate directă („Scopuri de marketing”), în măsura permisă de lege									
g)	Evaluarea preferințelor personale ale clienților pentru difuzarea publicității orientate, pentru evitarea pierderilor prin dispersare (prin utilizarea profilării, a se vedea punctul 9)									
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>pe temeiul juridic al <u>intereselor legitime (predominante) ale VIENNA HOUSE: Publicitate directă<sup>2</sup></u></b></li> </ul>									
<b>4)</b>	<b>Modificările scopului (Transfer)</b>	<b>Publicitate directă:</b> 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 produselor promovate (proprii sau străine). <b>În</b>								

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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.

		<b><u>acest scop, aceste date nu vor fi transmise niciunei părți terțe (neasociate grupului).</u></b> Nu există nicio incompatibilitate cu scopul colectării inițiale a datelor.
5)	<b>Opunerea împotriva prelucrării în scopuri de publicitate directă:</b>	<b>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.</b>
6)	<b>Temeiul juridic al prelucrării datelor</b>	1) <b>Clubul Smartbooker:</b> Îndeplinirea sau pregătirea contractului 2) <b>Publicitate directă</b> (inclusiv profilare): interesele legitime predominante ale VIENNA HOUSE (a se vedea punctul 8)
7)	<b>Descrierea intereselor legitime (predominante) în scopuri de publicitate directă:</b>	VIENNA HOUSE prelucrează datele clienților (însă nu și pe cele ale copiilor sau categoriile speciale de date cu caracter personal în sensul art. 9 RGPD <sup>3</sup> („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 și fidelizarea 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 <ul style="list-style-type: none"> <li>• pentru trimiterea publicității poștale;</li> </ul>

<sup>3</sup> 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"> <li>• pentru apelurile telefonice publicitare după acordarea consimțământului;</li> <li>• pentru trimiterea poștei electronice după acordarea consimțământului;</li> <li>• pentru trimiterea poștei electronice conform art. 107 alin.3 din Legea telecomunicațiilor.</li> </ul> <p><b>La utilizarea aceste date, VIENNA HOUSE respectă cerințele Legii telecomunicațiilor, în special art. 107 din Legea telecomunicațiilor.</b></p>	
	<p><b>• Prelucrării datelor în cadrul grupului:</b></p>	<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.</p> <p>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 scopul îndeplinirii contractului (efectuarea rezervărilor, planificarea gradului de ocupare etc.).</p>	
8)	<p><b>Evaluări ale aspectelor personale ale clientului („Profilare”)</b></p>	<p><b>Tip</b></p> <p>Colectarea și stocarea</p>	<p><b>Descriere</b></p> <p>În scopul optimizării asistenței clienților, VIENNA HOUSE stochează activitățile clienților (de ex., utilizarea punctelor, comenzi, reclamații, servicii speciale, preferințe personale, răspunsuri la oferte etc.), astfel încât să se poată lua măsuri relevante și direcționate pentru</p>

			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 marketingul direct, VIENNA HOUSE stochează comportamentul de cumpărare și deduce din acesta anumite interese personale. VIENNA HOUSE utilizează aceste interese evaluate pentru a le oferi clienților oferte și materiale publicitare specifice bazate pe interese. În special Pentru transmiterea publicității pentru fidelizarea clienților și evitarea astfel a pierderilor prin dispersare în timpul publicității.
9)	<b>Opoziția față de „Profilare”:</b>	<b>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.</b>	
10)	<b>Obligația de punere la dispoziție a datelor</b>	Nu există nicio obligație de punere la dispoziție a datelor. Utilizarea rezonabilă a serviciului clubului pentru clienți este de neconceput fără punerea la dispoziție a datelor.	
11)	<b>Procesul decizional automatizat</b>	Clientul nu este supus <u>niciunei</u> decizii automatizate care să aibă efect juridic împotriva sa.	
12)	<b>Tipuri de date prelucrate</b>	<b>care se prezintă de către client</b>	<b>colectate suplimentar de către VIENNA HOUSE</b>
		Prenumele și numele	Proveniența datelor furnizate

		Adresă(e)	Valoarea vânzărilor a rezervărilor din ultimele 12 luni
		Număr(numere) de telefon și fax	Oferte actuale pentru clienți
		Adresă(e) de e-mail	Administrarea cardului de client (expediere, valabilitate etc.)
		Data nașterii	În zona online: Logarea utilizatorilor înregistrați și comportament
		Formulă de adresare	Istoricul comunicațiilor, comportament la campanii
		Titlu	
<b>13)</b>	<b>Destinatari externi ai datelor</b>	<b>Trimiterea datelor electronice de identificare către entitatea responsabilă</b>	
		<b>Companii ale grupului:</b> <b>O <a href="#">listă a companiilor</a> actuale ale grupului găsiți pe pagina de internet: <a href="http://www.viennahouse.com">www.viennahouse.com</a></b>	<b>Categorii de furnizori de servicii comerciale externi:</b>
			Consilieri fiscal/auditori financiari
			Avocați
			Bănci și furnizori de servicii de plăți
			Agenția de recuperare a debitelor
			Furnizor de software, hardware
			Curierat poștal

			Tipografii
			Furnizori de servicii IT
		<b>Tuturor destinatarilor externi li se poate scrie și pot fi contactați în legătură cu problemele de protecție a datelor într-un mod standard, prin VIENA HOUSE.</b>	
<b>14)</b>	<b>Transferul către statele terțe</b>	Țărilor din afara UE nu le vor fi transmise niciun fel de date în contextul prelucrării datelor.	
<b>15)</b>	<b>Durata de stocare</b>	Datele sunt prelucrate de VIENNA HOUSE pe baza temeiului juridic menționat mai sus, în principiu în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal, <b>încă 40 de luni după terminarea contractului</b> (= 36 de luni posibile creanțe 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 (de ex., Codul fiscal federal stipulează în prezent o durată de bază de 7 ani).	
<b>16)</b>	<b>Drepturile clientului</b>	<b>Temei</b>	<b>Conținut</b>
		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”	Clientul 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”	<p><b>Opoziția față de profilare:</b> Clientul are dreptul de a obiecta în orice moment împotriva prelucrării datelor sale cu caracter personal în scopuri de profilare.</p> <p><b>Opoziția față de publicitatea directă:</b> Clientul are dreptul de a obiecta în orice moment împotriva prelucrării datelor sale cu caracter personal în scopuri de publicitate directă.</p>
		Art. 20 RGPD „Portabilitatea datelor”	Clientul are dreptul de a-și primi datele cu caracter personal într-un format structurat, accesibil și care poate fi citit prin programele de calculator.
<b>17)</b>	<b>Dreptul de reclamație</b>	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.
<b>18)</b>	<b>Autoritatea de supraveghere</b>	<p><b><u>Austria</u></b></p> <p><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></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>	

**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: <a href="mailto:statny.dozor@pdp.gov.sk">statny.dozor@pdp.gov.sk</a> Website: <a href="http://www.dataprotection.gov.sk">www.dataprotection.gov.sk</a>
--	--	--