

INFORMÁCIA O OCHRANE OSOBNÝCH ÚDAJOV „Smartbooker“

VIENNA HOUSE HOTELMANAGEMENT GMBH

1)	Spracovateľská činnosť	Program lojality zákazníkov „Smartbooker“¹	
2)	Prevádzkovateľ	Vienna House Hotelmanagement GmbH („VIENNA HOUSE“) Adresa: Dresdner Straße 87, 1200 Wien Telefón: +43 1 333 73 73-0 E-mail: office@viennahouse.com	
3)	Účel spracúvania údajov <ul style="list-style-type: none"> • na právnom základe plnenia alebo prípravy zmluvy • na právnom základe (prevažujúcich) oprávnených záujmov spoločnosti VIENNA HOUSE: <u>Priama reklama</u>² 	a)	Prevádzkovanie programu lojality zákazníkov „Smartbooker“
		b)	Zriadenie a správa online účtu Smartbooker
		c)	Poskytnutie komunikačných a rezervačných kanálov na šírenie obsahov, udržiavanie vzťahov so zákazníkmi
		d)	Zvyšovanie spokojnosti a lojality zákazníkov organizovaním výherných hier, eventov a uskutočňovaním prieskumov spokojnosti zákazníkov
		e)	Udržiavanie existujúcich zákazníkov, ako aj získavanie nových zákazníkov
		f)	Šírenie/zobrazovanie reklamy pre (ďalšie) tovary a služby spoločnosti VIENNA HOUSE cestou priamej reklamy („Marketingové účely“), ak je to povolené zákonom
		g)	Vyhodnocovanie osobných záľub zákazníkov na cieľné šírenie reklamy s cieľom zabrániť osloveniu nedefinovanej cieľovej skupiny (s použitím profilovania, pozri bod 9.)
4)	Zmeny účelu (zasielanie)	<u>Priama reklama</u> Spoločnosť VIENNA HOUSE informuje, že osobné údaje zákazníkov spracúva aj na účely priamej reklamy (vrátane profilovania). Pomocou priamej reklamy chce spoločnosť VIENNA	

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.

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

		HOUSE podporiť 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	1) Smartbooker: Plnenie alebo príprava zmluvy 2) Priama reklama (vrátane profilovania): prevažujúce oprávnené záujmy spoločnosti VIENNA HOUSE (pozri bod 8.)
7)	Popis (prevažujúcich) oprávnených záujmov na účely priamej reklamy:	Spoločnosť VIENNA HOUSE spracúva údaje zákazníkov (nie však údaje detí alebo špeciálne kategórie osobných údajov v zmysle článku 9 GDPR ³ („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). Spracúvané budú pritom výlučne také údaje zákazníkov, ktorými spoločnosť VIENNA HOUSE disponuje na základe zmluvného vzťahu, a ktorým ešte neuplynula doba uchovávaní. Doba uchovávaní sa týmto nepredĺži. Prednostným cieľom spracúvania údajov je získavanie zákazníkov s cieľom znova dosiahnuť (pred)zmluvný vzťah. 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 <ul style="list-style-type: none"> • na zasielanie reklamy prostredníctvom pošty; • na uskutočňovanie reklamných telefonátov po udelení súhlasu;

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"> • 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>	
	<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 centrálné 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>	
8)	Vyhodnocovanie osobných aspektov zákazníka („profilovanie“)	Typ	Opis
		Získavanie a uchovávanie	Na účely optimálnej starostlivosti o zákazníkov uchováva spoločnosť VIENNA HOUSE aktivity zákazníkov (napr. vyplácanie bodov, objednávky, sťažnosti, špeciálne služby, osobné záľuby, reakcie na ponuky atď.), aby mohli 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

			<p>minimalizovania spracúvania údajov) pri priamom marketingu uchováva spoločnosť VIENNA HOUSE správanie pri nakupovaní, ako napríklad reakcie na konkrétne ponuky, a vyvodzuje z nich konkrétne osobné záujmy. Tieto vyhodnotené záujmy používa spoločnosť VIENNA HOUSE na zasielanie cielených, záujmovo špecifických ponúk a reklám zákazníkom. Najmä na šírenie reklamy s cieľom dosiahnuť lojalitu zákazníkov, a tak zabrániť osloveniu nedefinovaných skupín zákazníkov pri reklame.</p>
9)	Námietka proti „profilovaniu“:	<p>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.</p>	
10)	Povinnosť poskytnúť údaje	<p>Neexistuje žiadna povinnosť poskytovať údaje. Bez poskytnutia údajov je však využívanie služieb zákazníckeho klubu absolútne nemysliteľné.</p>	
11)	Automatizované rozhodovanie	<p>Zákazník <u>nepodlieha</u> žiadnemu automatizovanému rozhodovaniu, ktoré má právne účinky týkajúce sa zákazníka.</p>	
12)	Spracúvané typy údajov	Poskytnuté (oznámené) zákazníkom	Dodatočne získané spoločnosťou VIENNA HOUSE
		Meno a priezvisko	Pôvod zadaných údajov
		Adresa(y)	Celkový obrat rezervácií za posledných 12 mesiacov
		Telefónne a telefaxové číslo(a)	Aktuálne ponuky pre zákazníkov

		E-mailová(é) adresa(y)	Správa zákaznických kariet (zasielanie, platnosť atď.)
		Dátum narodenia	V online prostredí: Prihlasovanie registrovaných používateľov a správanie
		Oslovenie	História komunikácie, správanie počas kampane
		Titul	
13)	Externí príjemcovia údajov	Poskytovanie elektronických identifikačných údajov prevádzkovateľovi	
		Koncernové spoločnosti: Zoznam aktuálnych koncernových spoločností nájdete na webovej stránke: www.viennahouse.at	Kategórie externých poskytovateľov ekonomických služieb:
			Daňoví poradcovia/audítori
			Právnici
			Banky a poskytovatelia platobných služieb
			Inkasné spoločnosti
			Dodávatelia softvéru, hardvéru
			Poskytovatelia poštových služieb
			Tlačiarne
			Poskytovatelia IT služieb
	Všetkých externých prijímateľov je ohľadom otázok týkajúcich sa zákona o ochrane osobných údajov možné jednotne písomne kontaktovať a osloviť cez spoločnosť VIENNA HOUSE.		

14)	Prenos do tretích krajín	V priebehu spracúvania údajov nebudú do krajín mimo EÚ prenesené nasledujúce údaje:	
15)	Doba uchovávania	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 uchovávania (napr. Daňový poriadok v súčasnosti spravidla 7 rokov).	
16)	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 spracúvania“	Zákazník má právo požadovať obmedzenie spracúvania osobných údajov, pokiaľ sú na to splnené dôvody uvedené v článku 18 ods. 1 GDPR.
		Článok 21 GDPR „Právo namietať“	<p>Právo namietať proti profilovaniu: Zákazník má právo kedykoľvek namietať proti spracúvaniu svojich osobných údajov pre účely profilovania.</p> <p>Právo namietať proti priamej reklame: Zákazník má právo kedykoľvek namietať proti</p>

			spracúvaníu svojich osobných údajov na účely priamej reklamy.
		Článok 20 GDPR „Právo na prenosnosť údajov“	Zákazník má právo získať svoje osobné údaje v štruktúrovanom, bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte.
17)	Právo podať sťažnosť dozornému orgánu	Článok 77 GDPR § 24 zákona na ochranu osobných údajov	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.
18)	Dozorný orgán	<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 F-75002 Paris, Cedex 02 Tel.: +33 1 53 73 22 22 Fax: +33 1 53 73 22 00 Website: www.cnil.fr</p>	

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