

## DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ « Smartbooker »

### VIENNA HOUSE HOTELMANAGEMENT GMBH

<b>1)</b>	<b>Activités de traitement</b>	<b>Programme de fidélité client « Smartbooker »<sup>1</sup></b>	
<b>2)</b>	<b>Responsable du traitement</b>	<b>Vienna House Hotelmanagement GmbH (« VIENNA HOUSE »)</b> Adresse commerciale : Dresdner Straße 87, 1200 Vienne, Autriche Téléphone : +43 1 333 73 73 -0 E-mail : office@viennahouse.com	
<b>3)</b>	<b>Finalités du traitement des données</b>	a)	Fonctionnement du programme de fidélité « Smartbooker »
		b)	Création et administration du compte en ligne Smartbooker
	• <b>sur la base juridique de l'exécution ou de la préparation du contrat</b>	c)	Fourniture de canaux de communication et de réservation pour la diffusion de contenu et l'entretien de la relation client
		d)	Augmentation de la satisfaction et de la fidélité des clients en organisant des jeux-concours, des événements et des sondages auprès des clients
	• <b>sur la base juridique des intérêts légitimes (supérieurs) de VIENNA HOUSE : Prospection<sup>2</sup></b>	e)	Récupération et acquisition de clients
		f)	Distribution / affichage de publicité pour les offres et services de VIENNA HOUSE par prospection (« marketing »), dans la mesure où la loi le permet
		g)	Évaluation des préférences personnelles des clients pour la diffusion ciblée de publicité dans le but d'éviter les pertes de diffusion (en ayant recours au profilage, voir point 9)
<b>4)</b>	<b>Changement de finalité (Redirection)</b>	<b>Prospection</b> : VIENNA HOUSE informe que les données personnelles des clients sont également traitées à des fins de prospection (y compris de profilage). Avec la prospection, VIENNA HOUSE vise à promouvoir la distribution des produits annoncés (propres ou de tiers). <b><u>À cet effet, ces</u></b>	

<sup>1</sup> Toute référence à des personnes physiques qui figure uniquement au masculin dans cette déclaration de confidentialité désigne sans distinction femmes et hommes. Lorsque la disposition s'applique à certaines personnes physiques précises, la forme spécifique au genre doit être utilisée. Le terme « client » se réfère aussi bien aux consommateurs qu'aux entrepreneurs.

<sup>2</sup> La prospection est l'approche directe de la personne concernée à des fins promotionnelles, notamment par l'envoi de courriers ou de brochures, d'appels téléphoniques ou de messages électroniques.

		<b>données ne sont pas confiées à des tiers (non affiliés).</b> Il n'y a pas d'incompatibilité avec la finalité d'origine de la collecte de données.
5)	<b>Opposition au traitement à des fins de prospection :</b>	<b>Le client peut s'opposer à l'utilisation de ses données personnelles pour des opérations de prospection (y compris le « profilage ») à tout moment et sans donner de raisons au responsable du traitement. L'opposition signifie que VIENNA HOUSE ne traitera plus les données personnelles du client à ces fins à l'avenir.</b>
6)	<b>Base juridique du traitement des données</b>	1) <b>Smartbooker</b> : Exécution ou préparation du contrat 2) <b>Prospection</b> (y compris le profilage) : intérêts légitimes supérieurs de VIENNA HOUSE (voir point 8)
7)	<b>Description des intérêts légitimes (supérieurs) à des fins de prospection</b>	VIENNA HOUSE traite aussi les données client (hormis celles se référant à des enfants ou les catégories particulières de données personnelles au sens de l'article 9 du RGPD) <sup>3</sup> (« Données sensibles ») afin de les utiliser à des fins de prospection pour des (autres) produits de sociétés affiliées à VIENNA HOUSE (voir également point 5). Le traitement de données personnelles à des fins de prospection présente un intérêt légitime pour VIENNA HOUSE (raison 47, dernière phrase du RGPD). Seules les données client dont VIENNA HOUSE dispose en vertu de la relation contractuelle et pour lesquelles la période de stockage est encore en cours sont traitées. Cela ne donne pas lieu à une prolongation de la période de conservation. La finalité principale du traitement des données est l'acquisition et la fidélisation de la clientèle dans le but de revenir à une relation (pré-) contractuelle. VIENNA HOUSE s'appuie sur sa liberté d'acquisition qui lui est conférée en vertu de la Constitution et des conventions internationales (article 6 de la StGG) et sur la liberté de communication (article 10 de la CEDH, qui protège également la publicité) et sur le droit : <ul style="list-style-type: none"> <li>• à l'envoi de publicité postale ;</li> <li>• au passage d'appels publicitaires après consentement ;</li> <li>• à l'envoi de courrier électronique après consentement ;</li> <li>• à l'envoi de courrier électronique conformément à l'article 107, paragraphe 3, de la loi sur les télécommunications ;</li> </ul>

<sup>3</sup> Règlement général sur la protection des données, disponible sur : <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/?uri=CELEX%3A32016R0679>

		<b>Lors de l'utilisation de ces données, VIENNA HOUSE respecte ses obligations légales en matière de communication, en particulier celles découlant de l'article 107 de la loi sur les télécommunications.</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>de traitement des données au sein du groupe :</b></li> </ul>	<p>VIENNA HOUSE fait partie d'un groupe de sociétés. Afin de remplir ses obligations étendues (traitement des réservations via un système de réservation centralisé, systèmes de paiement, marketing, comptabilité, etc.), VIENNA HOUSE fait également appel à des sociétés affiliées du groupe qui se répartissent le travail. Cela présente un intérêt légitime supérieur pour VIENNA HOUSE (raison 48 du RGPD).</p> <p>Cela concerne en particulier l'administration des données de réservation de toutes les sociétés affiliées, qui s'effectue via un système centralisé de réservation. Cette base de données est maintenue par VIENNA HOUSE, les données étant stockées et gérées de manière centralisée. En fonction de la réservation, la saisie des données est effectuée soit directement par le client, soit par la filiale, soit par l'agent de réservation. Les sociétés affiliées ont accès à cette base de données aux fins de l'exécution du contrat (traitement des réservations, planification de l'occupation, etc.).</p>	
<b>8)</b>	<b>Évaluation des aspects personnels du client (« profilage »)</b>	<b>Type</b>	<b>Description</b>
		Collecte et stockage	Dans le but d'améliorer la satisfaction et la fidélisation de la clientèle, de personnaliser le service et de prendre des mesures pertinentes et ciblées, VIENNA HOUSE enregistre les données relatives aux activités des clients (conversion de points, commandes, réclamations, services spéciaux, préférences personnelles, réponses aux offres, etc.).
		Évaluation des intérêts personnels	Dans le but d'éviter les pertes de diffusion (et de minimiser le traitement des données) dans la prospection, VIENNA HOUSE enregistre les données relatives au comportement d'achat, comme la réaction à certaines offres et en déduit certains intérêts personnels. VIENNA HOUSE utilise ces intérêts estimés afin de fournir aux clients des offres spécifiques ciblées sur leurs centres d'intérêt.

			En particulier pour envoyer de la publicité pour la fidélisation de la clientèle afin d'éviter les pertes de diffusion lors de campagnes publicitaires.
9)	<b>Opposition au « profilage » :</b>	<b>Le client peut s'opposer à l'utilisation de ses données personnelles à des fins de profilage à tout moment et sans donner de raisons au responsable du traitement. L'opposition signifie que VIENNA HOUSE ne traitera plus les données personnelles du client à des fins de profilage à l'avenir.</b>	
10)	<b>Obligation de mise à disposition des données</b>	Il n'y a aucune obligation à fournir des données. Un bon usage des services du club client est difficilement concevable sans fournir de données.	
11)	<b>Prise de décision automatisée</b>	Le client n'est soumis à <u>aucune</u> décision automatisée ayant pour lui des conséquences juridiques.	
12)	<b>Types de données traitées</b>	<b>communiquées par le client</b>	<b>également collectées par VIENNA HOUSE</b>
		Prénom et nom	Origine des données
		Adresse(s)	Chiffre d'affaires découlant des réservations des 12 derniers mois
		Numéro(s) de téléphone et de fax	Offres actuellement proposées aux clients
		Adresse(s) e-mail	Gestion de la carte client (émission, validité, etc.)
		Date de naissance	Dans la partie en ligne : Connexion utilisateur enregistré et comportement
		Civilité	Historique de communication, comportement vis-à-vis de la campagne
		Titre	
13)	<b>Destinataire de données externe</b>	<b>Transmission de données d'identification électroniques aux responsables du traitement</b>	

		<p><b>Sociétés du groupe :</b></p> <p><b>Vous trouverez une liste des sociétés actuelles du groupe sur le <a href="#">site</a>.</b></p>	<p><b>Catégories de prestataires externes :</b></p>
			Conseiller fiscal / Commissaire aux comptes
			Avocats
			Banques et fournisseurs de services de paiement
			Agence de recouvrement
			Fournisseurs de matériel et de logiciels
			Service postal
			Imprimeries
			Fournisseurs de services informatiques
		<p><b>Tous les destinataires externes peuvent être contactés par l'intermédiaire de VIENNA HOUSE en cas de questions relatives à la protection des données.</b></p>	
<b>14)</b>	<b>Transfert vers des pays tiers</b>	Aucune donnée ne sera transmise à des pays situés en dehors de l'UE dans le cadre du traitement des données.	
<b>15)</b>	<b>Durée de stockage</b>	Les données seront traitées par VIENNA HOUSE sur la base juridique mentionnée ci-dessus <b>pendant encore 40 mois après résiliation du contrat</b> (= 36 mois pour les potentielles réclamations de dommages-intérêts contractuelles + 4 mois de recours) et ensuite supprimées (en tout cas, la référence personnelle). Par la suite, le traitement des données personnelles de facturation se poursuit jusqu'à la fin des obligations légales de stockage (par ex. actuellement en principe 7 ans en vertu du règlement fiscal fédéral).	
<b>16)</b>	<b>Droits du client</b>	<b>Base</b>	<b>Définition du droit</b>

		Art.15 RGPD « Accès »	Le client a le droit de demander des informations sur le traitement de ses données personnelles.
		Art. 16 RGPD « Rectification »	Le client a le droit de demander immédiatement la rectification des données personnelles incorrectes ou incomplètes.
		Art. 17 RGPD « Effacement »	Le client a le droit d'exiger que ses données personnelles soient effacées immédiatement, à condition que les raisons énoncées à l'article 17 (1) du RGPD soient respectées.
		Art. 18 RGPD « Limitation »	Le client a le droit d'exiger la limitation du traitement de ses données personnelles, à condition que les raisons énoncées à l'article 18 (1) du RGPD soient respectées.
		Art. 21 RGPD « Opposition »	<b>Opposition au profilage :</b> Le client a le droit de s'opposer à tout moment au traitement de ses données personnelles à des fins de profilage.  <b>Opposition à la prospection :</b> Le client a le droit de s'opposer à tout moment au traitement de ses données personnelles à des fins de prospection.
		Art. 20 RGPD « Portabilité des données »	Le client a le droit de recevoir ses données personnelles dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine.
<b>17)</b>	<b>Droit de recours</b>	Art. 77 RGPD  Art. 24 LPD	Chaque client a le droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle s'il estime que le traitement des données personnelles le concernant constitue une violation au présent règlement.
<b>18)</b>	<b>Autorité de contrôle</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)