

Tietosuojaseloste

MATKAILU- JA RAVITSEMISKAUPAN ASIAKASREKISTERI

TIETOSUOJASELOSTE (25.5.2018 alkaen)

Euroopan Unionin yleinen tietosuoja-asetus (EU) 2016/679, artiklat 12, 13, 14 ja 19

1. Rekisterinpitäjä

Hotelli Olof

Hallituskatu 16, 95400 Tornio

Y-tunnus: 1068708-8

2. Tietosuojavastaavan yhteystiedot

Hanna Viitavaara

Hallituskatu 16, 95400 Tornio

sales@hotelliolof.fi

040 963 7981

3. Rekisteriasioita hoitava henkilön yhteystiedot

Hanna Viitavaara

Hallituskatu 16, 95400 Tornio

sales@hotelliolof.fi

040 963 7981

4. Rekisterin nimi

Matkailu- ja ravitsemiskaupan asiakasrekisteri

5. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus

Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus on:

Huone-, pöytä- ja tilavarausten käsittely, palvelun tuottaminen

Asiakkaan tunnistaminen

Asiakassuhteen hoito, asiakkaan huomioiminen

Varauksiin liittyvä asiakasviestintä, asiakkaan kontaktointi

Markkinointiviestintä

Häiriötilanteiden selvittäminen ja niistä tiedottaminen

Asiakaspalvelun kehittäminen, palvelun kehittämiseen liittyvät tutkimukset

Osapuolten oikeuksien turvaaminen ja palvelun oikeellisuuden varmistaminen

6. Henkilötietojen käsittelyn peruste

Lakiin ja asetukseen perustuvat

Kansalaisuus (asetus EU 692/2011), ostotiedot tai niiden osat kirjanpitoa varten (laki 1336/1997)

Rekisteröidyn suojaamiseksi

Maksukorttitiedot ja niihin liittyvät osto- ja maksutapahtumat kortin myöntäneen tahon ohjeistusten mukaisesti Sopimusperusteisesti.

Varauksiin liittyvät asiakastiedot kuten nimi- ja yhteystiedot
kielikoodit, tieto kanssamatkustajista tai tilaisuuteen osallistujista
laskutus- tai muut maksu- tai maksutapatiedot
hinnoitteluperuste, kuten tieto yritysasiakkuudesta tai muu tieto hintaan vaikuttavista tekijöistä.
Ostotiedot ja tiedot varatuista tai käytetyistä palveluista ml. ostopaikat
varatun palvelun taso kuten huonetyyppi sekä muut tiedot halutuista palveluista.
Sukupuoli, tiedot menneistä ja tulevista varauksista
Sähköpostikirjeenvaihto.

Rekisteröidyn suostumuksella voidaan lisäksi kerätä muita tietoja palvelun toteuttamiseksi. Tällaisia tietoja voivat olla esimerkiksi tieto ruokavaliosta tai esteettömyydestä.

7. Kuvaus rekisterinpitäjän oikeutetusta edusta

Haluamme palvella asiakkaitamme heidän tarpeensa ja toiveensa huomioiden. Kun käsittelemme tietoa tittelistä, sukupuolesta, tai tietoa aiemmista tai tulevista varauksista voimme esitää matkustajakortit, huomioida asiakkaan toiveet hotellissa tai ravintolassa tai huomioida asiakkaitamme erityisesti esimerkiksi juhlapäivinä tai syntymäpäivinä. Matkailu on elämystoimiala, jossa yöpymiseen tai ravintolakäyntiin liittyy muutakin kuin fyysiset puitteet. Osana elämyksellisyyttä hotellein ja ravintoloiden myös oletetaan tunnistavan asiakkaansa ja huomioivan heidän erityistarpeensa.

Haluamme myös huomioida asiakkaamme paremmin ja parantaa palvelua hyödyntämällä esimerkiksi asiakkaan automaattista tunnistusta hänen ollessaan yhteydessä asiakaspalveluumme.

8. Käsiteltävät henkilötiedot

Sukunimi, etunimet, yhteystiedot kuten puhelinnumero ja sähköpostiosoite. Osoitetiedot kuten kotiosoite ja mahdollinen muu osoite kuten työpaikan osoite asiakkaan ilmoituksen mukaisesti.

Kielikoodi, tittelistä mahdollisesti pääteltävissäoleva sukupuoli, kansalaisuus, hotellissa mukana yöpyvät henkilöt.

Hintaperuste kuten yritystieto tai muu mahdollinen huonehintaan vaikuttava tieto kuten kampanjakoodi.

Laskutettaessa laskutusosoite mikäli muu kuin annetut muut osoitetiedot. Tieto mahdollisesta poikkeavasta, muihin asiakkaisiin vaikuttavasta käyttäytymisestä tai esimerkiksi maksun suorittamatta jättämisestä.

Syntymäaika.

Muut palvelun toteuttamista parantavat tiedot kuten tiedot ruokavaliosta tai huoneen esteettö-

myydestä.

Tieto menneistä ja tulevista varauksista sekä osto- ja maksutapatiedot.

9. Käsiteltävät henkilötietoryhmät

Asiakkeiden nimi- ja yhteystiedot, markkinointisuostumus tai -kielto, tieto kanta-asiakkuuksista, tulevien varausten tiedot, menneiden majoitusvarausten tai ravintolakäyntien tiedot, viisumi-puoltoihin tarvittavat tiedot.

10. Tietolähde ja kuvaus tietolähteistä, mikäli tiedot on kerätty julkisista lähteistä

Kerättävät tiedot saadaan suoraan asiakkaalta tai asiakkaan varauksen tuottaneesta järjestelmästä. Tällaisia järjestelmiä voivat olla esimerkiksi perinteisten matkatoimistojen käyttämät järjestelmät tai nettivarauksia välittävien toimijoiden järjestelmät.

Vaillinaisia tietoja täydennetään asiakkaan ilmoituksen perusteella hotellien keräämästä lakisääteisestä majoitusrekisteristä (laki 308/2006).

Henkilötietoja voidaan päivittää myös Väestörekisterikeskuksen ja muun osoitepäivitys ja muuta vastaavaa palvelua tarjoavan rekisterinpitäjän rekistereistä.

11. Henkilötietojen vastaanottajat

Matkapaketteja (Laki matkapalveluyhdistelmistä (901/2017, 3§) ostaneiden asiakkaiden tiedot voidaan luovuttaa toisen palvelun tuottavalle yhteistyökumppanille, kuten teatterille.

Asiakkaan antaessa palautetta hoteliyöpymisestä ta ravintolakokemuksesta, voidaan hänen tietonsa siirtää tutkimuksen toteuttavalle taholle automatisoidusti.

Huolehdimme kumppaneidemme henkilötietojen suojan riittävästä tasosta lainsäädännön edellyttämällä tavalla.

Luovutamme tietoja viranomaisille voimassaolevan lainsäädännön sallimissa ja velvoittamissa rajoissa esimerkiksi viranomaisten tietopyyntöihin vastattaessa.

12. Henkilötiedon siirrot kolmanteen maahan tai kansainväliselle järjestölle ja käytetyt suojatkeet

Asiakastietoja siirretään EU:n tai ETA:n ulkopuolelle, silloin kun se on palvelun tuottamisen kannalta tarpeellista. Palvelukumppanimme ovat asianmukaisin sopimuksin sitoutuneet EU-mallisuuslausekkeisiin.

13. Henkilötietojen säilytysaika tai säilytysajan määrittämisen kriteerit

Varauksiin liittyvä henkilötieto anonymisoidaan tai poistetaan viimeistään, kun henkilön viimeisimmästä varauksesta on kulunut kolme vuotta.

14. Rekisteröidyn oikeudet

Rekisteröidyllä henkilöllä on oikeus tarkistaa itseään koskevat tiedot

Rekisteröidyllä henkilöllä on oikeus itseään koskevien tietojen poistamiseen sillä edellytyksellä, ettei rekisterinpitäjällä ole lainmukaista perustetta tiedon säilyttämiseen.

Mikäli rekisteröity haluaa käyttää oikeuttaan käsittelyn rajoittamiseen tai vastustamisoikeuttaan, voi hän sen tehdä ottamalla yhteyttä rekisterinpitäjään. Yhteydenottoa rekisterinpitäjään tarvitaan myös, mikäli rekisteröity haluaa siirtää tietonsa järjestelmästä toiseen.

Jos henkilö haluaa käyttää oikeuksiaan tai saada lisätietoa henkilötietojensa käsittelystä, hän voi olla yhteydessä tässä selosteessa mainittuun rekisterinpitäjään.

Henkilöllä on myös oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle, jos hän katsoo, että häntä koskevien henkilötietojen käsittelyssä rikotaan soveltuvaa tietosuojasääntelyä.

15. Henkilötiedon antamatta jättämisen vaikutukset sopimukselle

Varaus voidaan tehdä ainoastaan, mikäli asiakkaan henkilötiedot luovutetaan palveuntarjoajalle (hotelli, ravintola, kokouspaikka). Varausta ei voida tehdä mikäli tietoja ei saada.

Suostumuksella kerättävien tietojen luovuttamattajättäminen voi vaikuttaa tarjottavaan palveluun.

16. Henkilötietojen käsittelyn vaikutukset ja yleinen kuvaus teknisistä ja organisatorisista turvatoimista

Suojaamme henkilötietoja huolellisesti koko niiden elinkaaren ajan käyttämällä asianmukaisia tietosuoja- ja tietoturvasuojakeinoja. Järjestelmätoimittajat käsittelevät henkilötietoja tietoturvasuojallisissa palvelintiloissa. Pääsyä henkilötietoihin on rajoitettu ja henkilöstöllä on salassapitovelvollisuus.

Henkilötietoja sisältävät fyysiset asiakirjat säilytetään alkukäsittelyn jälkeen lukituissa ja paloturvallisissa säilytystiloissa. Käyttöoikeuksien myöntäminen ja seuranta on hallittua. Koulutamme henkilötietojen käsittelyyn osallistuvaa henkilökuntaamme säännöllisesti ja huolehdimme siitä, että myös yhteistyökumppaniemme henkilöstö ymmärtää henkilötietojen luottamuksellisen luonteen ja turvallisen käsittelyn merkityksen. Valitsemme käyttämämme alihankkijat huolellisesti. Päivitämme jatkuvasti sisäisiä käytäntöjämme ja ohjeitamme.

Jos kaikista suojatoimistamme huolimatta henkilötiedot joutuvat väärin käsiin, on mahdollista, että henkilötietoja käytetään väärin ja esimerkiksi ansaittuja etuja voidaan käyttää väärin perustein. Jos havaitsemme tällaisen tapahtuman, ryhdymme viipymättä selvittämään sitä ja pyrimme estämään aiheutuvat vahingot. Informoimme tietoturvaloukkauksesta tarvittavia viranomaisia ja rekisteröityjä lainsäädännön vaatimusten mukaisesti.

