Viimeisin päivitys 15. tammikuuta 2010

Tietosuojakäytäntö

Tietosuojan soveltamisala

Rezidor Hotel Group –konsernin asiakkaiden tietosuojakäytäntö (jäljempänä "käytäntö") tarkoittaa konsernin tapaa kerätä, käyttää, jakaa ja suojata asiakkaidensa henkilötietoja toimiessaan sekä ketjun omistavan tanskalaisen yhtiön Rezidor Hospitality A/S:n tai minkä tahansa sen tytäryhtiön kautta (jäljempänä "Rezidor"). "Henkilötiedot" tarkoittavat missä tahansa muodossa tallennettuja tietoja, joiden avulla henkilö voidaan tunnistaa joko suoraan, tai yhdistettynä muihin Rezidorin käytössä oleviin tietoihin.

Tätä käytäntöä ei voida soveltaa Rezidorin omistukseen tai hallintaan kuulumattomiin liiketoimintoihin tai verkkosivuihin, eikä henkilöihin, jotka eivät ole Rezidorin palveluksessa tai hallinnoitavissa. Rezidorilla on toimilupa, jonka nojalla se voi harjoittaa suoraan tai toisten toimijoiden kautta hotellitoimintaa Euroopassa, Lähi-idässä ja Afrikassa ketjunimikkeillä ”Radisson Blu”, ”Park Inn”, ”Regent”, ”Country Inns & Suites” ja ”Hotel Missoni” (jäljempänä yhteisesti "Rezidor-ketjun hotellit").

Tietyt Rezidor-ketjun hotellit ovat riippumattoman, toimilupaa käyttävän yhtiön omistuksessa ja hallinnassa. **Tämä käytäntö ei kata toimilupayhtiöiden tietosuojakäytäntöjä.** Asiakkaan luovuttaessa henkilötietojaan suoraan toimilupayhtiölle, sovelletaan kyseisen toimilupayhtiön tietosuojakäytäntöä. Pyydämme ystävällisesti huomioimaan, että vaikka Rezidor vaatii toimilupayhtiöiltään Rezidorin tietosuojasitoumuksen linjaa noudattavaa tietosuojakäytäntöä ja kaikkien sovellettavien yksityisyyden suojaa ja tietosuojaa koskevien lakien noudattamista, toimilupayhtiöiden varsinaiset tietosuojakäytännöt saattavat erota tästä käytännöstä.

AVENUE DU BOURGET 44
B-1130 BRUSSELS, BELGIUM
T: +32 2 702 92 00
F: +32 2 702 93 00
www.rezidor.com

Rezidorin verkkosivut voivat sisältää linkkejä muihin verkkosivuihin, joiden tietosuojakäytännöt voivat erota Rezidorin käytännöstä. Joissakin tapauksissa Rezidorin tuotemerkit saattavat edelleen näkyä avatulla sivulla, vaikka sisällön on tuottanut kolmas osapuoli. Asiakkaiden näillä sivuilla luovuttamiin henkilötietoihin sovelletaan kyseisten sivujen tietosuojakäytäntöä, johon asiakkaiden on syytä tutustua etukäteen.

Käytännön hyväksyminen

Tämä käytäntö on osa sopimusehdoista, joita sovelletaan asiakkaan käyttäessä Rezidorin palveluja. Käyttäessään Rezidorin verkkosivuja tai keskusvarausjärjestelmää, tai yöpyessään Rezidor-ketjun hotelleissa, asiakas hyväksyy henkilötietojensa käyttämisen sovellettavien lakien mukaisesti.

Rezidor säilyttää henkilötiedot niin pitkään kuin niitä tarvitaan käyttötarkoituksen puitteissa, tai lain salliman ajan.

Kerättävät henkilötiedot

- Rezidor kerää asiakkailtaan liiketoimiin liittyviä tietoja (esimerkiksi nimi, sähköpostiosoite, puhelinnumero, varaustiedot) sekä asiakkaan itse luovuttamia tietoja, esimerkiksi kun asiakas tekee varauksen keskusvarausjärjestelmässä, yöpyy Rezidor-ketjun hotellissa tai tilaa uutiskirjeen.
- Rezidor kerää asiakkaidensa henkilötietoja julkisista lähteistä ja muilta yhtiöiltä, joilla on oikeus luovuttaa näitä tietoja Rezidorille.
- Jos asiakas luovuttaa Rezidorille muiden henkilötietoja, esimerkiksi käyttämällä "Lähetä ystävälle" -toimintoa, tai jos muut luovuttavat Rezidorille tietoja asiakkaista, näitä tietoja käytetään ainoastaan siinä käyttötarkoituksessa, jota varten ne on kerätty. Rezidor ei tallenna näitä tietoja.
- Saat lisätietoja keräämistämme tiedoista Internet-teknologiaa käyttäen.

Rezidor ei tietoisesti kerää tietoja lapsilta

Rezidor ei tietoisesti kerää henkilötietoja alle 13-vuotiailta lapsilta. Jos lapsen uskotaan luovuttaneen Rezidorille henkilötietoja, pyydämme vanhempia ottamaan meihin yhteyttä, jotta voimme tunnistaa ja poistaa lapsen henkilötiedot.

Kerättävien henkilötietojen käyttötarkoitus

Rezidor käyttää henkilötietoja

- asiakkaan pyytämien palvelujen tarjoamiseen
- palvelujen yksilöintiin asiakkaan yöpyessä Rezidor-ketjun hotelleissa
- Rezidorin verkkosivujen ulkoasun ja sisällön toimivuuden ja yksilöinnin tukemiseen niin, että ne vastaavat asiakkaan tarpeita, kiinnostuksen kohteita ja mieltymyksiä
- asiakkaan luvalla myynninedistämisviestien ja tarjousten lähettämiseen asiakkaan tietosuoja-asetusten mukaisesti
- turvallisuuden varmistamiseen ja petosten ehkäisyyn
- tunteakseen asiakkaansa paremmin
- ohjelmien, palvelujen ja verkkosivujen kehittämiseen
- ohjelmien ja palvelujen markkinoinnin kehittämiseen.

Henkilötietojen käyttö markkinoinnissa

Asiakas voi päättää, haluaako hän vastaanottaa markkinointiviestintää Rezidorilta. Asiakas voi myös muuttaa yksityisyyden suojaa koskevia asetuksiaan milloin tahansa ilmoittamalla asiasta kirjallisesti osoitteeseen, joka annetaan asiakkaalle markkinointitietojen tilaamisen ja vastaanottamisen yhteydessä, tai Rezidor Hotel Group –konsernin tietosuojatoimistoon.

Jos asiakas päättää ettei halua vastaanottaa myynninedistämisviestintää Rezidorilta, hänelle ei lähetetä yksinomaan tämän tyyppisiä viestejä, eikä asiakkaan henkilötietoja luovuteta muille. Rezidor voi kuitenkin ottaa yhteyttä asiakkaaseen asiakastutkimuksiin liittyvissä tai hallinnollisissa asioissa, esimerkiksi vahvistettaessa varausta tai maksutapahtumaa.

Henkilötietojen luovuttaminen

Rezidor voi luovuttaa henkilötietoja seuraavasti:

- Rezidor voi luovuttaa asiakkaan henkilötietoja muille Rezidor-yhtiöille vain siinä määrin kuin on tarpeellista varmistaakseen, että asiakkaan vaatimat palvelut toteutetaan tyydyttävällä tavalla. Samassa tarkoituksessa asiakkaan henkilötiedot luovutetaan myös Carlson Companies Inc.:lle ja sen tytäryhtiöille, jos se on tarpeen palvelujen toteuttamista varten (esimerkiksi varaukset, peruutukset, varauksen muutokset, kanta-asiakasohjelman jäsenyys jne.).
- Rezidor luovuttaa asiakkaan henkilötietoja Rezidorin puolesta toimiville yhtiöille, kuten esimerkiksi yhtiöt, jotka hoitavat sovellusten hallintaa ja antavat teknistä infrastruktuurin tukea.
- Asiakkaan tietosuoja-asetuksista riippuen Rezidor voi luovuttaa henkilötietoja Rezidor Hotel Group -konserniin kuuluville yhtiöille ja muille Rezidorin valitsemille yhtiöille, mukaan lukien strategiset kumppanit, jotka lähettävät asiakkaalle näiden henkilötietojen perusteella myynninedistämistietoa ja tarjouksia, joiden uskotaan kiinnostavan asiakasta.

Rezidorin palveluntarjoajat, strategiset kumppanit ja Rezidor-ketjun hotellit ovat sitoutuneet käyttämään Rezidorin luovuttamia henkilötietoja vain sovitussa tarkoituksessa ja noudattamaan asianmukaisia varotoimia asiakkaan henkilötietojen luottamuksellisuuden, loukkaamattomuuden ja tietoturvan suojaamiseksi. Nämä tahot eivät saa käyttää tai luovuttaa asiakkaan henkilötietoja tavalla, joka on ristiriidassa Rezidorin asiakkailleen lupaaman tietosuojan kanssa, ja kyseisten tahojen on noudatettava kaikkia sovellettavia yksityisyyden suojaa ja tietosuojaa koskevia lakeja.

Rezidor voi toimittaa asiakkaiden henkilötietoja sellaiselle taholle, joka on hankkinut Rezidorin osakkeet tai olennaisesti kaikki sen varat yhtiökaupan, fuusion, saneerauksen, maksukyvyttömyystilan, purkamisen tai selvitystilan seurauksena, edellyttäen että hankkiva taho käyttää henkilötietoja tämän käytännön mukaisella tavalla.

Rezidor voi luovuttaa tai toimittaa asiakkaan henkilötietoja erillisille kolmansille osapuolille, jos tietojen luovutusta vaaditaan lain, säädöksen, tuomioistuimen määräyksen tai haasteen perusteella, lainvalvontaan tai muuhun valtionhallinnon tutkintaan liittyen, tai asiakkaan ja asiakkaan laillisten oikeuksien, omaisuuden ja turvallisuuden sekä Rezidorin työntekijöiden, edustajien ja muiden asiakkaiden suojelemiseksi.

Henkilötietojen suojeleminen

Rezidor soveltaa asianmukaisia fyysisiä, teknisiä ja hallinnollisia suojauskeinoja henkilötietojen hallintaan ja siirtoon tietojen suojaamiseksi tapaturmaiselta tai laittomalta tuhoamiselta tai tapaturmaiselta katoamiselta, väärinkäytöltä, muuttamiselta, luvattomalta luovuttamiselta ja käytöltä, sekä kaikilta muilta laittomilta käsittelytavoilta.

Henkilötietojen lähettäminen toiseen maahan

Rezidorin verkkosivut ja tietokannat sijaitsevat toistaiseksi palvelimissa Tanskassa ja Yhdysvalloissa; teemme yhteistyötä alihankkijoina toimivien tietojenkäsittelijöiden kanssa eri maissa. Vaadimme, että tietojenkäsittelijät noudattavat poikkeuksetta EY:n tietosuojadirektiivin 95/46/EY mukaista lainsäädäntöä ja annamme kumppaneillemme siitä asianmukaiset ohjeet. Useita tietoja lähetetään Yhdysvaltoihin Carlson Companies Inc.:n palvelimeen varausten, peruutusten ja varausten muutosten tekemistä varten keskusvarausjärjestelmässä, joka sijaitsee Omahassa, Nebraskassa, Yhdysvalloissa. Eri maissa noudatettavat tietosuojalait ovat erilaisia, ja jotkut niistä tarjoavat korkeamman suojan kuin muut. Jos ja kun asiakkaan henkilötietoja siirretään maasta toiseen, Rezidor suojelee asianmukaisin keinoin asiakkaan yksityisyyttä ja henkilötietoja EY:n kansainvälistä tiedonsiirtoa koskevan tietosuojalainsäädännön mukaisesti (Safe Harbor Framework -ohjelma). Käyttäessään Rezidorin verkkosivuja, osallistuessaan Rezidorin ohjelmiin tai yöpyessään Rezidor-ketjun hotelleissa, **asiakas suostuu henkilötietojensa lähettämisen mihin tahansa maailman maahan** tämän käytännön ehtojen mukaisesti.

Evästeet ja muut verkkotekniikat

Kun asiakas avaa Rezidorin verkkosivun, Rezidor voi käyttää seuraavia verkkotekniikoita seuraavanlaisten tietojen keräämiseen:

- Rezidor kerää tietoja, jotka asiakkaan verkkoselain lähettää Rezidorille automaattisesti asiakkaan avatessa verkkosivun. Tällaiset tiedot sisältävät yleensä internet-palveluntarjoajan IP-osoitteen ja käyttäjän tietokoneeseen asennetun käyttöjärjestelmän ja selaimen tyypin.
- Eväste on pieni tekstitiedosto, jonka verkkopalvelin tallentaa käyttäjän tietokoneen kiintolevylle.
- Rezidor käyttää "Istuntokohtaisia evästeitä", joilla tietokoneelle annetaan satunnaisesti muodostettu yksilöivä tunnusnumero joka kerran, kun asiakas vierailee verkkosivulla. Istuntokohtainen eväste lakkaa toimimasta, kun selain suljetaan. Rezidor tukee istuntokohtaisilla evästeillä verkkosivujen toiminnallisuutta. Evästeillä saadaan tietoja siitä, mitä verkkosivuja ja linkkejä käyttäjät avaavat ja miten pitkään he viipyvät kullakin sivulla. Rezidor käyttää myös "pysyviä evästeitä". Tällaiset evästeet eivät lakkaa toimimasta välittömästi kun selain suljetaan, vaan ne säilyvät käyttäjän tietokoneella tietyn ajan, kunnes niiden käyttöaika umpeutuu tai käyttäjä poistaa ne. Joka kerran kun käyttäjä avaa saman verkkosivun uudelleen, Rezidorin verkkopalvelin tunnistaa käyttäjän tietokoneen kiintolevylle tallennetun evästeen. Määrittämällä käyttäjän tietokoneelle pysyvän, yksilöivän tunnisteen Rezidor pystyy laatimaan tietokannan käyttäjän aiemmista valinnoista ja mieltymyksistä. Jos valinta- ja mieltymystietoja tarvitaan uudelleen, järjestelmä säästää käyttäjän aikaa ja vaivaa hakemalla ne automaattisesti. Määrittämällä käyttäjän tietokoneelle pysyvän, yksilöivän tunnisteen Rezidor pystyy lisäksi pitämään tarkkaa kirjaa verkkosivujen käyttäjien määrästä, siitä miten usein käyttäjä palaa sivulle, kuinka käyttäjän tapa käyttää verkkosivua muuttuu ajan myötä ja kuinka tehokkaita Rezidorin myynninedistämiskeinot ovat. Jos käyttäjä avaa verkkosivun Rezidorin lähettämästä sähköpostiviestistä tai jos käyttäjä on muodostanut "käyttäjäidentiteetin" jonkin verkkovierailun aikana, Rezidorin tai kolmannen osapuolen palveluntarjoajan evästeiden keräämät tiedot voidaan yhdistää Rezidorin rekisteriin, joka tunnistaa käyttäjän henkilötiedot.

- Rezidorin verkkosivut voivat sisältää sähköisiä kuvia, joita kutsutaan jäljitteiksi, tyhjiksi GIF-kuviksi tai yhden pikselin kuviksi. Jäljitteiden avulla Rezidor saa lisätietoja verkkosivujen käyttötavoista ja mainoskampanjoiden toimivuudesta. Rezidor voi lisätä jäljitteitä myös myynninedistämistarkoituksessa lähetettyihin sähköpostiviesteihin. Jäljitteillä tunnistetaan, onko viesti avattu ja onko se johtanut toimintaan. Rezidor voi yhdistää jäljitteillä kerätyt tiedot muihin tietoihin, joilla asiakkaan henkilöllisyyden voi tunnistaa.

Käytännön muuttaminen

- Rezidor pidättää oikeuden muuttaa tätä käytäntöä harkintansa mukaan valitsemanaan ajankohtana.
- Tämän käytännön oleellisista muutoksista ilmoitetaan päivitetyn tietosuojakäytäntöosion yläreunassa vähintään 30:n päivän ajan sen jälkeen, kun muutos on astunut voimaan. Asiakkaan velvollisuus on ajoittain tarkistaa verkkosivulta mahdolliset muutokset käytäntöön.
- Jos käytäntöön tehdään vähäisiä muutoksia, käytäntö korvataan uudella käytännöllä ja sen yläreunassa ilmoitettu voimaantulopäivä vaihdetaan. Vähäisiä muutoksia ovat esimerkiksi yhteystietojen tai käytännössä mainittujen esimerkkien muutokset.

Avoimuus

Asiakas voi tarkastaa Rezidorin hänestä säilyttämät henkilötiedot ottamalla yhteyttä Rezidorin tietosuojatoimistoon (yhteystiedot alla) ja pyytämällä lähettämään henkilöprofiilinsa kopion kotiosoitteeseen tai sähköpostiosoitteeseen. Rezidor tarkistaa asiakkaiden henkilöllisyyden, jotta henkilötietoja ei lähetetä valtuuttamattomille henkilöille. Jos asiakas haluaa korjata tietoja, Rezidor vastaa pyyntöön kohtuullisen ajan kuluessa. Jos asiakas haluaa poistaa kaikki tietonsa rekisteristä, hänen tulee ottaa yhteyttä Rezidoriin ja pyytää tietojen poistamista.

Rezidor Hotel Group –konsernin tietosuojatoimisto

Rezidor Hotel Group's Data Protection Office

Avenue du Bourget 44

B-1130 Bryssel

Belgia

Puhelin : +32 2 702 9200

Faksi : +32 2 702 9300

Sähköposti : privacy@rezidor.com.

TIETOSUOJALUPAUKSET

Rezidor Hotel Group –konserni suhtautuu henkilötietojen suojaamiseen vakavasti. Jatkossa on esitetty kymmenen asiaan liittyvää lupausta, jotka annamme hotelliasiakkaille ja verkkosivulla vierailijoille.

1. **Tiedottaminen**. Kun keräämme asiakkaan henkilötietoja, annamme hänelle ajoissa asianmukaisen ilmoituksen, jossa kuvataan minkälaisia tietoja ollaan keräämässä, mihin käyttötarkoituksiin ja mitkä ovat ne kolmannet osapuolet, joiden kanssa saatamme jakaa tiedot.

2. **Valinnan vapaus.** Kun asiakas tilaa uutiskirjeemme tai osallistuu myynninedistämistapahtumiin, annamme asiakkaan valita eri tapojen välillä, joilla hänen henkilötietojaan voidaan käyttää ja luovuttaa muille, ja tämän jälkeen noudatamme asiakkaan tekemää valintaa.

3. **Tietojen merkittävyys.** Keräämme vain juuri sen määrän henkilötietoja, joita tarvitaan tiettyjä, tunnistettavia tarkoituksia varten, emmekä käytä niitä muihin tarkoituksiin ilman asiakkaan suostumusta.

4. **Tietojen säilyttäminen.** Säilytämme henkilötietoja vain sen ajan, mikä tarvitaan tietojen käyttötarkoituksen toteuttamiseen, tai lain salliman ajan.

5. **Tietojen tarkkuus.** Teemme parhaamme voidaksemme taata, että tallentamamme henkilötiedot ovat tarkkoja.

6. **Tietojen saatavuus.** Ilmoitamme asiakkaalle tämän pyynnöstä tietokantoihin hänestä tallennetut henkilötiedot lain vaatimusten mukaisesti.

7. **Turvallisuus.** Käytämme asianmukaisia konkreettisia, teknisiä ja hallinnollisia keinoja voidaksemme suojata asiakkaan henkilötietoja katoamiselta ja luvattomalta käytöltä, saatavuudelta, paljastamiselta, muuttamiselta tai tuhoamiselta.

8. **Tietojen luovuttaminen.** Lukuunottamatta tässä käytännössä kuvattuja tapauksia, emme luovuta asiakkaan henkilötietoja kolmansille osapuolille ilman asiakkaan suostumusta.

9. **Tietojen siirto eri maihin.** Jos asiakkaan henkilötietoja siirretään EY:n lainsäädännön ulkopuolella oleviin maihin (mukaanlukien Sveitsi, Norja ja Islanti), sovellamme asianmukaisia keinoja asiakkaan yksityisyyden ja siirrettyjen henkilötietojen turvaamiseksi sovellettavien lakien mukaisesti.

10. **Käytännön päivittäminen.** Tarkastamme säännöllisesti kuinka tarkasti näitä tietosuojalupauksia noudatetaan.

Jos asiakas haluaa tarkastella omia henkilötietojaan, pyytää lisätietoja tietosuojakäytännöstä, muuttaa myynninedistämisasetuksiaan tai tehdä valituksen, pyydämme häntä ottamaan meihin yhteyttä:

Rezidor Hotel Group –konsernin tietosuojatoimisto
Rezidor Hotel Group's Data Protection Office
Avenue du Bourget 44
B-1130 Bryssel
Belgia

Puhelin : +32 2 702 9200
Faksi : +32 2 702 9300
Sähköposti : privacy@rezidor.com.