

# TIETOSUOJASELOSTE

## Rekisterin pitäjä

AVA-instituutin Säätiö sr. / Hotelli AVA  
Karstulantie 6, 00550 Helsinki  
Puh: 09 774 751  
0117578-5

Yhteystiedot rekisteriin ja rekisteröidyn oikeuksien käyttöön liittyvissä asioissa:

AVA-instituutin Säätiö sr / Hotelli AVA  
Tietosuoja-asiat  
Karstulantie 6  
00550 Helsinki  
Puh: 09 774 751  
varaukset@ava.fi

## Rekisterin nimi

Hotelli AVAn asiakasrekisteri

## Henkilötietojen käsittelyn oikeusperuste

Asiakasrekisterissä olevien henkilötietojen käsittely perustuu kuluttaja-asiakkaiden ja yritysasiakkaiden asiakkuussuhteeseen Hotelli AVA:an. Rekisterinpitäjä käsittelee asiakastietoja myös rekisterinpitäjän ja rekisteröidyn väliseen sopimukseen perustuen. Tällä perusteella käsitellään henkilötietoja, joita asiakkaalta otetaan huone- kokous- sauna- ja ravintolapalveluiden varausta tehtäessä tai huone- kokous- sauna ja ravintolapalveluiden laskutusta varten.

Tietosuoja-asetuksen 6 artikla, 1. kappale: b, c ja f

-Sopimus, jossa rekisteröity on osapuolena

-Rekisterinpitäjän lakisääteisen velvollisuuden noudattaminen

-Rekisterinpitäjän tai kolmannen osapuolen oikeutettujen etujen toteuttaminen

Suomen laki 2006/308 ”Laki majoitus- ja ravitsemistoiminnasta” joka velvoittaa matkustajatietojen säilyttämiseen

## Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus

Rekisterin tarkoitus on käsitellä ja säilyttää Hotelli AVAn asiakkaiden tietoja.

Hotelli AVA käyttää henkilötietoja ensisijaisesti hallinnoidakseen, tarjotakseen, kehittääkseen ja ylläpitääkseen palveluita, käsitelläkseen varauksiasi, optimoidakseen palvelukokemustasi ja yksilöimään kanssasi käytyä viestintää.

Hotelli AVA kerää ja käsittelee henkilötietoja ainoastaan lain sallimalla tavalla. Kerääminen ja käsittely voi tapahtua sinun käyttäessäsi palveluita, esimerkiksi kun teet varauksen tai majoittumisesi aikana. Keräämme henkilötietoja eri tavoin esimerkiksi puhelimitse, sähköpostitse sekä majoituskortilla.

Hotelli AVA pitää tärkeänä, että henkilötietosi ovat koko ajan täsmällisiä ja ajan tasalla, minkä vuoksi saatamme hankkia henkilötietojasi ulkopuolisista lähteistä, kuten matkustajarekisteristä.

Asiakasrekisterissä olevien asiakastietojen käyttötarkoituksia ovat:

-asiakassuhteen hoito ja kehittäminen

-asiakassuhdeviestintä

-asiakkaan tekemien varausten käsittely

-palveluiden myynti ja toteutus

-maksamiseen, laskutukseen sekä maksujen valvontaan ja perintään liittyvä henkilötietojen käsittely

-rekisterinpitäjän palvelujen markkinointi mikäli rekisteröity on siihen antanut luvan

-rekisterinpitäjän liiketoiminnan ja asiakaspalvelun kehittäminen

Asiakkaan mahdollisia erikoisruokavaliotietoja käytetään vain ruoan valmistukseen ja tarjoiluun.

**Rekisterin sisältämät tiedot:**

Rekisterinpitäjä käsittelee asiakkaista seuraavia henkilötietoja:

- asiakkaan etu- ja sukunimi, syntymäaika, puhelinnumero, osoite, sähköpostiosoite
- kansalaisuus
- varauksia koskevat tiedot
- asiakkaan maksutapatiedot, laskutustiedot, mahdolliset maksuviivetiedot
- tieto siitä, jos asiakas on kieltänyt käyttämästä tietoja suoramarkkinointiin
- tieto siitä, jos asiakas on antanut suostumuksen sähköiseen suoramarkkinointiin
- tiedot palvelujen käytöstä ja ostoista
- asiakkaan valintoja ja toiveita koskevat tiedot (kuten huonetta koskevat erityistoiveet, esteettömyysasiat)
- mahdolliset asiakaspalaute- ja reklamointitiedot
- mahdolliset erityisruokavaliot

Rekisterinpitäjä käsittelee yritysasiakkaidensa kohdalla seuraavia henkilötietoja:

- yritysasiakkaan yhteyshenkilön nimi, osoite, sähköpostiosoite, puhelinnumero
- yrityksen yhteyshenkilön ilmoittamat lainsäädännön mukaiset suoramainonnan, etämyynnin ja muun suoramarkkinoinnin kieltotiedot
- mahdolliset asiakaspalaute- ja reklamointitiedot

**Tietolähteet:**

Rekisteröidyn itsensä antamat tiedot, palveluiden käytöstä tai ostosten teosta saatavat tiedot, ja mahdollisesti kolmansilta tahoilta, kuten varaupalveluyrityksiltä saatavat tiedot.

**Tietojen luovuttaminen:**

Rekisterinpitäjä voi luovuttaa henkilötietoja kolmansille osapuolille, kuten poliisille ja muille viranomaisille, jos asia koskee rikoksen tutkintaa tai rekisterinpitäjä on muutoin velvollinen luovuttamaan kyseisen tiedon lain tai viranomaisen päätöksen nojalla. Rekisterinpitäjä säilyttää henkilötietoja tämän rekisteriselosteen ja soveltuvan lainsäädännön mukaisesti. Rekisterinpitäjä käyttää alihankkijoita esimerkiksi tietojärjestelmien toimintaan tai ravintolapalveluihin liittyen, minkä vuoksi henkilötietoja saatetaan siirtää näille alihankkijoille. Alihankkijamme käsittelevät henkilötietojasi ainoastaan rekisterinpitäjän puolesta.

**Tietojen siirto EU:n tai ETA:n ulkopuolelle:**

Tietoja ei luovuteta EU:n tai ETA-alueen ulkopuolelle.

**Ulkopuolisten palvelutuottajien vastuu:**

Hotelli AVA säilyttää henkilötietoja tämän rekisteriselosteen ja soveltuvan lainsäädännön mukaisesti. Hotelli AVA käyttää alihankkijoita esimerkiksi tietojärjestelmien toimintaan tai liittyen, minkä vuoksi henkilötietoja saatetaan siirtää näille alihankkijoille. Alihankkijamme käsittelevät henkilötietojasi ainoastaan Hotelli AVAn puolesta kun he ovat tehneet tietojenkäsittelyä koskevan sopimuksen soveltuvan lain mukaisesti.

**Henkilötietojen säilytysaika:**

Asiakasrekisterissä olevia asiakkaan henkilötietoja käsitellään asiakkuusuhteen ajan. Rekisterinpitäjä katsoo asiakkuuden päättyneeksi, jos asiakas ei ole käyttänyt rekisterinpitäjänä olevan yrityksen palveluita vuoteen. Tiedot poistetaan asiakkuuden päätyttyä kuukauden kuluessa, ellei tietojen säilyttämiseen ole olemassa muuta perustetta. Asiakkuuden päättymisen jälkeen tietoja voidaan kuitenkin säilyttää ja käsitellä, jos se on tarpeen reklamaatioasioiden tai velkaperusteisten saatavien käsittelyä varten. Asiakasrekisterissä olevien tietojen säilytysajassa noudatetaan myös lain edellyttämiä säilytyslakia kuten kirjanpitolakia. Kirjanpitolain vaatimia tietoja säilytetään niin kauan kuin kirjanpitolaki edellyttää. Jos asiakas on suostunut vastaanottamaan markkinointimateriaalia, henkilötiedot säilytetään, kunnes asiakas peruu suostumuksensa.

**Rekisterin tiedotustavat:**

Rekisteriseloste on nähtävillä AVAn internet-sivuilla.

**Rekisterin suojaus:**

Tiedot kerätään tietokantaan, joka on palomuuerein, henkilökohtaisin tunnuksin ja muin teknisin keinoin suojattu. Tietokanta, niiden varmuuskopiot ja manuaalinen aineisto sijaitsee lukituissa tiloissa ja tietoihin pääsevät käsiksi vain rekisterinpitäjä ja erikseen nimetyt henkilöt. Ainoastaan AVAn henkilöstöllä on oikeus käsitellä ja ylläpitää rekisterin tietoja. Käyttäjät ovat allekirjoittaneet salassapitosopimuksen.

**Pääsy rekisteriin:**

Pääsy rekisteriin on rajattu rekisterinpitäjän henkilöstöön ja erikseen nimettyihin henkilöihin.

**Henkilön oikeus omiin tietoihinsa:**

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa hänestä rekisteriin tallennetut tiedot sekä vaatia virheellisen tiedon korjaamista ja/tai puutteellisen tiedon täydentämistä. Rekisteröidyllä on myös oikeus pyytää häntä koskevien henkilötietojen poistoa "oikeus tulla unohtetuksi". Poikkeuksena Hotelli AVAa sitovat velvoitteet, esimerkiksi kirjanpitolaki ja matkustajailmoitusten säilytys. Tarkastusoikeutta koskeva pyyntö tai muu rekisteröidyn oikeuksien toteutumista koskeva pyyntö rekisterinpitäjälle tulee tehdä kirjallisesti joko sähköpostilla tai postitse. Pyyntöä voi myös esittää henkilökohtaisesti rekisterinpitäjän toimipaikassa. Rekisterinpitäjä voi pyytää rekisteröityä täsmentämään riittäväällä tavalla, mitä tietoja tai käsittelytoimia rekisteröidyn pyyntö koskee. Sen varmistamiseksi, että henkilötietoja ei rekisteröidyn oikeuksien käyttöön liittyen luovuteta muulle kuin rekisteröidylle itselleen, rekisterinpitäjä voi tarvittaessa pyytää rekisteröityä toimittamaan tarkistuspyynnön allekirjoitettuna. Rekisterinpitäjä voi myös pyytää rekisteröityä toimittamaan tarkistuspyynnön allekirjoitettuna. Rekisterinpitäjä voi myös pyytää pyynnön tekijää todistamaan henkilöllisyytensä virallisella henkilöllisyystodistuksella tai muulla luotettavalla tavalla.

Rekisteröidyllä on oikeus milloin tahansa vastustaa häntä koskevien henkilötietojen käyttöä suoramarkkinoinnissa. Jos rekisteröity vastustaa henkilötietojen käyttöä suoramarkkinoinnissa, tietoja ei käsitellä tähän tarkoitukseen.

**Toimenpiteet tietovuodon sattuessa:**

Rekisterinpitäjä tiedottaa mahdollisesta tietovuodosta tietosuojaviranomaisille sekä asiakkaille viipymättä. Ilmoittaminen tapahtuu asiasta kotisivujen ja muiden sähköisten kanavien kautta.