

CWT:n yleinen tietosuojakäytäntö ja -seloste

Päivitetty viimeksi toukokuussa 2018

Yksityisyydelläsi on väliä

Carlson Wagonlit Travel (CWT Global B.V. ja sen tytäryhtiöt, yhdessä "CWT") on maailmanlaajuinen matkahallintoyritys. Tarjoamme liikematkapalveluita, hospitality-palveluita sekä kokous- ja tapahtumahallintaa yritysasiakkaille.

CWT on sitoutunut toimimaan läpinäkyvästi ja kunnioittamaan yksityisyydensuojaasi verkossa. CWT suojaa ja hallinnoi meille antamiasi henkilötietoja asianmukaisella tavalla.

Tässä yleisessä tietosuojakäytännössä ja -selosteessa kuvataan, mitä henkilötietoja keräämme, miten käytämme niitä ja kenen kanssa jaamme niitä tuottaessamme palveluita sekä vieraillessasi verkkosivustoillamme ja käyttäessäsi verkossa tarjoamiamme työkaluja.

Miksi keräämme henkilötietoja?

Henkilötiedot ovat tietoja, joiden avulla tunnistamme sinut tuottaessamme sinulle palveluitamme. Henkilötietojesi käyttöä, käsittelyä ja siirtoa säätelevät sovellettavat tietosuojaa ja yksityisyyttä koskevat lait ja asetukset.

CWT kerää henkilötietoja (i) yritysasiakkailta, heidän matkustajistaan sekä kokouksiin ja tapahtumiin osallistujista tarkoituksena panna täytäntöön asiakkaidemme kanssa solmimamme kaupalliset sopimukset ja (ii) CWT:n verkkosivustojen vierailijoista ja käyttäjistä. Keräämme henkilötietojasi tarkoituksiin, jotka liittyvät liikematkalla-, hospitality- sekä kokous- ja tapahtumapalveluiden tuottamiseen. Tällaisia palveluita ovat esimerkiksi:

- matkojen, kuljetusten ja hospitality-palveluiden varaukset,
- kokous- ja tapahtumapalveluiden varaukset, mukaan lukien *nimikylttien ja kokoustarvikkeiden ja -tekniikan* toimitus,
- catering-palvelut ja audiovisuaaliset palvelut,
- avustaminen viisumihakemuksissa,
- *asiakastietojen ylläpito* ja laskutus,
- asiakkaan matkustuskäytännön noudattamisen *tukeminen* ja *ostojen* koontiraportit,
- keskeisten matkatietojen ilmoittaminen, mukaan lukien *matkadokumentit* ja muistutukset, sekä CWT:n tuotteita ja palveluita koskevat päivitykset, mukaan lukien asiakastyytyväisyyskyselyt,
- petosten havaitseminen ja torjunta, mukaan lukien soveltuvin osin turvallisuustarkastukset ja seuranta sovellettavien paikallisten lakien mukaisten sanktioiden varalta,
- sisäiset markkina-analyysit.

Keräämiämme henkilötietoja tarvitaan siis yritysasiakkaidemme kanssa solmimiemme sopimusten täytäntöönpanoon, ja ilman niitä emme voisi vastata asiakkaidemme matka-, hospitality-, kokous- ja tapahtumatarpeisiin ja -vaatimuksiin.

Keräämme myös yritysten yhteystietoja suoramarkkinointitarkoituksiin (kuvattu kohdassa "Suoramarkkinointiviestintää koskeva ilmoitus").

Mitä henkilötietoja keräämme?

Edellä mainittuihin tarkoituksiin keräämiämme henkilötietoja voivat olla: etu- ja sukunimi, puhelinnumero, sähköposti- ja postiosoite, yrityksen nimi, sukupuoli, syntymäaika, maksutapa ja korttien numerot, mahdolliset matkaa koskevat valinnat (istumapaikka, ateria, tupakointi, erikoispalvelut jne.), passi- ja viisumitiedot, matkustajarekisteritiedot (PNR) ja tiedot lähiomaisista.

CWT kerää myös CWT:n sivustoilla kävijöiden yhteystietoja "Ota yhteyttä" - verkkolomakkeella, johon kävijät syöttävät etu- ja sukunimensä, puhelinnumeronsa, sähköposti- ja postiosoitteensa sekä yrityksen nimen.

Miten keräämme tai saamme henkilötietojasi?

Kun tarjoamme yritysasiakkaillemme matka- ja hospitality-palveluita, CWT:n omaan työkaluun CWT Portraitiin luodaan sähköinen "matkustajaprofiili". Henkilötietoja syötetään yritysasiakkailta ja/tai matkustajalta tai valtuutetulta travel managerilta tulevien syötteiden kautta. Profiilitietoja voidaan saada myös *online-järjestelmien tarjoajilta (Online Booking Tool, OBT)* siinä tapauksessa, että asiakkaamme ovat pyytäneet tällaisten järjestelmien käyttöä.

Järjestäessään kokouksia ja tapahtumia yritysasiakkailleen CWT käsittelee asiakkailta suoraan tai asiakkaan valitsemilta *online-palveluiden* tarjoajilta välillisesti saaduissa osallistujaluetteloissa olevia osallistujien nimiä ja muita tietoja.

Miten käytämme henkilötietojasi?

Käytämme henkilötietojasi kaupallisissa sopimuksissamme kuvattujen palveluidemme tuottamiseen.

Esimerkiksi varauksen tekemisen yhteydessä CWT käsittelee matkustajarekisteritietoja (PNR), jotka sisältävät saamamme henkilötiedot ja matkapyynnön täyttämiseen tarvittavat varaustiedot sekä joissakin tapauksissa muitakin tietoja, joita tarvitaan paikallisten matkustusmääräysten kuten Yhdysvaltojen lentoturvallisuusohjelman ja useissa maissa kuten Yhdistyneessä kuningaskunnassa ja Kiinassa sovellettavan APIS-järjestelmän (Advance Passenger Information System) noudattamista varten.

Miten pitkään säilytämme henkilötietojasi?

Säilytämme henkilötietojasi niin pitkään kuin tarvitsemme niitä sopimustemme täytäntöönpanoon ja palveluidemme tuottamiseen, yritysasiakkaiden aiempia matkoja ja tapahtumia koskeviin kyselyihin vastaamiseen sekä oikeudellisten

velvollisuuksiemme ja lakisääteisten vaatimusten kuten taloudellista raportointia koskevien lakien täyttämiseen, riita-asioiden ratkaisemiseen tai vaateiden ja kanteiden käsittelemiseen.

Kenelle jaamme henkilötietojasi?

Tehdessään matka- ja hospitality-palveluiden varauksia matkailualan käytäntöjen mukaisesti CWT joutuu jakamaan keräämiään ja käsittelemiään henkilötietoja, tavallisesti matkustajarekisteritietoja (PNR), useille ulkopuolisille matkapalveluiden tarjoajille, joita ovat esimerkiksi:

- matkailualan palveluntuottajat kuten lentoyhtiöt, hotellit, autonvuokrausyritykset,
- *online-järjestelmät (OBT)*,
- turvallisuus- ja tietoturvapalveluiden tuottajat,
- GDS-järjestelmät (Global Distribution System) eli tietokoneistetut verkkojärjestelmät, jotka mahdollistavat matka- ja hospitality-transaktiot matkailualan palveluntuottajien ja matkahallintoyritysten kuten CWT:n välillä tarjoamalla reaaliaikaisen varaustilanteen (vapaat hotellihuoneet, paikat lennolla ja varattavissa olevat autot jne.),
- *tietokonevarausjärjestelmät* eli palveluntuottajien (lentoyhtiöt, hotellit jne.) käyttämät varausjärjestelmät, joissa on varaustilanne (vapaat hotellihuoneet, paikat lennolla ja varattavissa olevat autot jne.),
- korttimaksuyhtiöt ja
- aika ajoin lakisääteisten vaatimusten nojalla viranomaiset kuten Yhdysvaltojen Department of Homeland Security.

Ilman henkilötietojen jakamista näille matkailualan toimijoille matkustaminen ei olisi mahdollista.

Järjestäessään ja hallinnoidessaan asiakkaidensa kokouksia ja tapahtumia alan käytäntöjen mukaisesti CWT joutuu jakamaan henkilötietoja useiden ulkopuolisten palveluntarjoajien kanssa. Näitä ovat esimerkiksi:

- kuljetuspalvelut (autot ja linja-autot),
- *nimkylltien ja kokoustarvikkeiden ja -tekniikan* toimittajat,
- catering-palveluiden tuottajat (erityisruokavaliot),
- audiovisuaalisia palveluita (esitelmiä ja konferensseja varten) tarjoavat yritykset.

Lisäksi CWT käyttää tiettyjä valtuutettuja ulkopuolisia käsittelijöitä (eli alihankkijoita) tiettyjen hallinnollisten ja tietoteknisten työkalujen ja alustojen hallintaan. Nämä alihankkijat voivat käyttää henkilötietojasi, mutta vain CWT:n puolesta ja sen antamien ohjeiden mukaisesti, ja niitä vaaditaan noudattamaan CWT:n käytäntöjä, menettelyitä ja prosesseja sekä sovellettavia yksityisyyden suojaa koskevia lakeja.

Varaamme oikeuden luovuttaa henkilötietoja, jos laki tätä edellyttää tai toimiessamme siinä hyvässä uskossa, että tällainen toimenpide on kohtuullisesti katsoen kaikkien sovellettavien lakien nojalla tarpeellinen.

Siirretäänkö henkilötietojasi EU:n/ETA:n ulkopuolelle?

Koska CWT:n palvelut ovat luonteeltaan kansainvälisiä, henkilötietojen kansainvälisiä siirtoja tehdään CWT:n, sen tytäryhtiöiden, yhteisyritysten ja maailmanlaajuisen kumppaniverkoston sisällä tarkoituksena mahdollistaa matkustamiseen liittyvät palvelut kuten lentolippujen kirjoitus ja tekniset tukipyynnöt sekä kokousten ja tapahtumien hallinnointi.

Tilanteissa, joissa henkilötietoja siirretään tai varastoidaan keskitetysti maihin, joissa ei ole samantasoista tietoturvaa kuin omassa maassasi, CWT on toteuttanut asianmukaiset toimet siirrettävien tietojen riittävän tietoturvatason varmistamiseksi tekemällä asianmukaiset EU:n mallisopimuslausekkeisiin perustuvat yritysten välistä tiedonsiirtoa koskevat sopimukset.

Miten varmistamme, että henkilötietosi ovat turvassa?

Otamme jatkuvasti käyttöön ja ylläpidämme asianmukaisia hallinnollisia, organisatorisia, teknisiä ja fyysisiä tietoturvatoinenpiteitä, joiden avulla varmistetaan henkilötietojasi käsittelevien järjestelmien luottamuksellisuus, eheys, saatavuus ja vakaus. Näitä menetelmiä valvotaan tarkoituksena estää henkilötietojen vahingossa tapahtuva tai laiton tuhoaminen, muuttaminen, luvaton luovuttaminen tai käyttöön antaminen sekä kaikenlainen muu laiton käsittely.

Tämän käytännön ja tietosuojalakien noudattaminen

Kaikki CWT-konserniin kuuluvat yhteisöt noudattavat tätä yleistä tietosuojakäytäntöä ja -selostetta ja ovat sitoutuneet noudattamaan kaikkia sovellettavia yksityisyyden suojaa koskevia periaatteita ja asetuksia.

Suoramarkkinointiviestintää koskeva ilmoitus

Vieraillessasi CWT:n verkkosivustoilla ja käyttäessäsi verkossa tarjolla olevia työkaluja voit aina päättää olla antamatta meille tiettyjä tietoja. Jos päätät olla antamatta pyytämiämme yhteystietoja, voit silti vieraillla useimmilla CWT:n verkkosivustoilla, mutta et välttämättä voi käyttää tiettyjä palveluita, joihin liittyy vuorovaikutusta kanssamme.

Jos olet saanut meiltä tiedotteen koskien tuotteitamme ja palveluitamme, se johtuu siitä, että joko sinä tai yrityksesi on pyytänyt tällaista tiedotetta, tai siitä, että uskomme tiedotteen kiinnostavan sinua tai yritystäsi. Joissakin tapauksissa keräämme yhteystietojasi julkisesti saatavilla olevista lähteistä tai sellaisen ulkopuolisen tahon kautta, jolle sinä tai yrityksesi on antanut luvan jakaa tietoja eteenpäin. Voimme tiedottaa sinulle tuotteistamme ja palveluistamme oikeutetun etumme perusteella, mutta jos et halua enää saada markkinointiviestintää meiltä, käytä tiedotteen lopussa olevaa "lopetä tilaus" -linkkiä, ja yhteystietojasi ei enää käytetä tähän tarkoitukseen.

Jos käytämme ulkopuolisia alihankkijoita markkinointikampanjoidemme toteuttamiseen, kyseiset tahot toimivat puolestamme ja ohjeidemme mukaan, ja

varmistamme, että ne ovat sitoutuneet noudattamaan käytäntöjämme ja sovellettavia yksityisyydensuojaa koskevia lakeja eivätkä käytä tietojasi mihinkään muuhun kuin sovittuun tarkoitukseen.

Maailmanlaajuisena matkahallintopalveluiden tarjoajana saatamme siirtää henkilötietojasi Euroopan unionin ja Euroopan talousalueen ulkopuolelle. Jos tietojasi siirretään maihin, joissa Euroopan komissio ei katso olevan riittävää tietoturvaa, varmistamme, että tällaiset siirrot vahvistetaan EU:n mallisopimuslausekkeiden avulla turvataksemme oikeutesi.

CWT säilyttää tietojasi vain niin pitkään, kun haluat vastaanottaa markkinointitiedotteitamme ja/tai niin pitkään kuin oikeudellisten velvollisuuksiemme, oikeuden päätöksen tai lakisääteisten vaatimusten noudattaminen edellyttää. Säilytämme yhteystietojasi myös voidaksemme täyttää pyyntösi lopettaa markkinointitiedotteiden vastaanottaminen.

Oikeutesi

Sinulla on useita oikeuksia henkilötietoihisi liittyen, esimerkiksi oikeus saada pääsy tietoihin, joita CWT kerää sinusta, oikeus pyytää tietojen korjaamista, oikeus pyytää tietojen poistamista, oikeus vastustaa henkilötietojesi käsittelyä perusteltujen syiden vuoksi.

Jos haluat käyttää oikeuksiasi, esimerkiksi pyytää pääsyä henkilötietoihisi tai pyytää tietojesi korjaamista, klikkaa tässä olevaa linkkiä, joka johtaa rekisteröityjen tiedonsaantipyyntö ([SAR](#)) -lomakkeeseen pyyntösi käsittelyä varten.

Otathan yhteyttä meihin, jos sinulla on kysyttävää (käytä jäljempänä olevaa sähköpostiosoitetta) tai haluat tehdä pyynnön tai toimittaa esimerkiksi valituksen. Käsittelemme kaikki pyynnöt sillä huolellisuudella, jota voit oikeutetusti odottaa meiltä. Jos et kuitenkaan ole tyytyväinen tapaamme käsitellä jotakin asiaa, sinulla voi olla asuinmaastasi riippuen oikeus tehdä valitus tietosuojavaltaviranomaiselle.

Yhteystiedot

Jos sinulla on kysyttävää tästä yleisestä tietosuojakäytännöstä ja -selosteesta, ota yhteyttä osoitteeseen globalprivacy@carlsonwagonlit.com.

Tämä käytäntö voi muuttua. Muutoksista ilmoitetaan aika ajoin tällä verkkosivustolla, joten muista tarkistaa sivusto säännöllisesti.