

Allgemeine Geschäftsbedingungen / Konditionen für Seminare, Bankette, Zimmer und Telefon KI der Bären Dürrenroth AG

Termes et conditions pour les séminaires, banquets et salles de Bären Dürrenroth S.A.

Terms and conditions for meetings, banquets and rooms of Bären Dürrenroth AG

Gültigkeit

Diese Bedingungen gelten für sämtliche Dienstleistungen der Bären Dürrenroth AG. Es gelten ausschliesslich die nachfolgenden Geschäftsbedingungen. Geschäftsbedingungen des "Gastes" (einheitliche Bezeichnung für den Veranstalter/Besteller/Gast etc.) werden auch dann, wenn diesen durch uns nicht ausdrücklich widersprochen wurden, nicht Vertragsinhalt.

Validité

Ces conditions s'appliquent à tous les services de Bären Dürrenroth S.A. Les conditions suivantes s'appliquent exclusivement. Les conditions générales de "l'hôte" (nom uniforme pour l'organisateur / le client / l'hôte, etc.) ne sont pas contractuelles, même si elles ne sont pas expressément contredites par nous.

Validity

These conditions apply to all services of Bären Dürrenroth AG. The following terms and conditions apply exclusively. Terms and conditions of the "guest" (uniform name for the organizer / orderer / guest, etc.), even if they were not explicitly contradicted by us, not part of the contract.

Annahmefrist bei Offerten

Die Bären Dürrenroth AG bleibt bis 20 Tage nach Ausstellung der Offerte an ihren Antrag gebunden. Nach Ablauf der Annahmefrist kann die Bären Dürrenroth AG über die reservierten Zimmer oder Räume frei verfügen, sofern der Gast die Offerte bzw. den Antrag bis zu diesem Zeitpunkt nicht angenommen hat.

Délai de réception des offres

La Bären Dürrenroth S.A. reste lié à votre demande jusqu'à 20 jours après l'émission de l'offre. Après expiration du délai de réception, Bären Dürrenroth S.A. peut disposer librement des chambres ou salles réservées, à condition que l'hôte n'ait pas accepté l'offre jusqu'à cet instant.

Deadline for offers

The Bären Dürrenroth AG remains bound to their application until 20 days after the issue of the offer. After expiry of the acceptance period, the Bären Dürrenroth AG may freely dispose of the reserved rooms, provided that the guest has not accepted the offer or application by that time.

Zustandekommen des Vertrages

Der Vertrag ist abgeschlossen, sobald die durch die Bären Dürrenroth AG offerierte Dienstleistung durch den Gast bestätigt wurde. Der Vertrag kann nicht einseitig aufgelöst werden. Eine Unter- oder Weitervermietung sowie die Nutzung von Hotelzimmer zu anderen als Wohnzwecken bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Bären Dürrenroth AG. Wird die Reservierung durch einen Dritten vorgenommen, so wird auch dieser, ungeachtet einer wirksamen Bevollmächtigung durch den Gast, Vertragspartner und haftet für alle sich aus diesem Vertrag ergebenden Verbindlichkeiten neben dem Gast als Gesamtschuldner.

Conclusion du contrat

Le contrat est conclu, dès que le service offert de Bären Dürrenroth S.A. a été confirmé par l'hôte. Le contrat ne peut pas être résilié unilatéralement. La sous-location ou la relocation, ainsi que l'utilisation des chambres d'hôtel à des fins autres que résidentielles, nécessitent l'autorisation écrite préalable de Bären Dürrenroth S.A. Si la réservation est faite par un tiers, celui-ci devient, indépendamment de l'autorisation effective du client, partie contractante et est responsable de toutes les obligations découlant du présent contrat en plus du client en tant que débiteur commun.

Conclusion of the contract

The contract is concluded as soon as the service offered by the Bären Dürrenroth AG has been confirmed by the guest. The contract can not be unilaterally dissolved. Sub-letting or re-letting as well as the use of hotel rooms for other purposes than residential purposes requires the prior written consent of Bären Dürrenroth AG. If the reservation is made by a third party, then he will be, regardless of an effective authorization by the guest, contracting party and is liable for all obligations arising from this contract in addition to the guest as joint debtor.

Nutzungsdauer

Reservierte Seminarräume stehen dem Gast nur während der im Vertrag vereinbarten Zeit und Preise zur Verfügung. Eine andere Nutzungsdauer bedarf der Einwilligung der Bären Dürrenroth AG. Reservierte Zimmer stehen dem Gast während der vereinbarten Zeit ab 15.00 Uhr am Anreisetag bis 11.00 Uhr am Abreisetag zur ausschliesslichen Nutzung zur Verfügung. Eine längere Nutzung am Abreisetag kann vereinbart werden.

Durée d'utilisation

Les salles de séminaire réservées ne sont disponibles que pendant la période et aux prix convenus dans le contrat. Une autre période d'utilisation nécessite le consentement de Bären Dürrenroth S.A. Les chambres réservées sont à la disposition des clients pendant la période convenue, à partir de 15h00 le jour de l'arrivée et jusqu'à 11h00 le jour du départ, à l'usage exclusif. Une utilisation plus longue le jour du départ peut être organisée.

Period of use

Reserved seminar rooms are available to the guest only during the time and prices agreed in the contract. Another period of use requires the consent of Bären Dürrenroth AG. Reserved rooms are available to the guest during the agreed time from 3 p.m. on the day of arrival until 11 a.m. on the day of departure for exclusive use. A longer use on the departure day can be arranged.

Stornierung Seminar, Bankett & Hotelzimmer

Bei Um- bzw. Abbestellung von reservierten Seminarräumen, -pauschalen und Hotelzimmern oder Arrangements werden diese wie folgt in Rechnung gestellt:

Seminar	Zimmer
a) ab 31 Tage vor Ankunft: keine Kosten	a) ab 3 Tage vor Ankunft: keine Kosten
b) bis 30 Tage vor Ankunft: 15% des entgangenen Umsatzes	b) bis 2 Tage vor Ankunft: 100% des entgangenen Umsatzes
c) bis 20 Tage vor Ankunft: 50% des entgangenen Umsatzes	c) Nicht in Anspruch genommene, aber reservierte Zimmer („No-Show“) werden mit 100% des Gebuchten Preises berechnet

Bankett

- a) ab 91 Tage vor Ankunft:
keine Kosten
- b) bis 90 Tage vor Ankunft:
35% des entgangenen Umsatzes
- c) bis 20 Tage vor Ankunft:
60% des entgangenen Umsatzes
- d) bis 10 Tage vor Ankunft:
90% des entgangenen Umsatzes

Hinweis zur Kreditkarte:

Zur Garantie Ihrer Reservierung wird eine gültige Kreditkarte benötigt. Im Falle einer No-Show oder verspäteten Stornierung behalten wir uns vor, die angegebenen Stornokosten über die hinterlegte Kreditkarte abzurechnen.

Annulation des séminaires, banquets & chambres d'hôtel

Lors d'un changement ou d'une annulation de salles de séminaire réservées, des forfaits et des chambres d'hôtel ou des arrangements ils seront facturés comme suit:

Séminaire	Chambres
a) dès 31 jours avant l'arrivée: sans frais	a) dès 3 jours avant l'arrivée: sans frais
b) jusque 30 jours avant l'arrivée: 15% de la perte du chiffre d'affaires	b) jusque 2 jours avant l'arrivée: 100% de la perte du chiffre d'affaires
c) jusque 20 jours avant l'arrivée: 50% de la perte du chiffre d'affaires	c) les chambres réservées qui n'ont pas été utilisées seront facturées à plein tarif.

Banquet

- a) dès 91 jours avant l'arrivée:
sans frais
- b) jusque 90 jours avant l'arrivée:
35% de la perte du chiffre d'affaires
- c) jusque 20 jours avant l'arrivée:
60% de la perte du chiffre d'affaires
- d) jusque 10 jours avant l'arrivée:
90% de la perte du chiffre d'affaires

Remarque concernant la carte de crédit :

Une carte de crédit valide est nécessaire pour garantir votre réservation.
En cas de no-show ou d'annulation tardive, nous nous réservons le droit de facturer les frais d'annulation indiqués sur la carte de crédit déposée.

Cancellation of meetings, banquet & hotel rooms

When changing or canceling reserved seminar rooms, packages and hotel rooms or arrangements that will be charged as follow:

seminar	rooms
a) up to 31 days before arrival: no costs	a) up to 3 days before arrival: no costs
b) up to 30 days before arrival: 15% of the lost turnover	b) up to 2 days before arrival: 100% of the lost turnover
c) up to 20 days before arrival: 50% of the lost turnover	c) reserved rooms that have not been used will be charged at full price.

banquet

- a) up to 91 days before arrival:
no costs
- b) up to 90 days before arrival:
35% of the lost turnover
- c) up to 20 days before arrival:
60% of the lost turnover
- d) up to 10 days before arrival:
90% of the lost turnover

Credit card information:

A valid credit card is required to guarantee your reservation. In the event of a no-show or late cancellation, we reserve the right to charge the specified cancellation costs to the credit card on file

Miete von Dritten

Soweit die Bären Dürrenroth AG für den Veranstalter technische oder sonstige Einrichtungen von Dritten beschafft, handelt sie im Namen und für Rechnung des Gastes. Der Gast haftet für die pflegliche Behandlung und ordnungsgemässe Rückgabe dieser Einrichtung und stellt die Bären Dürrenroth AG von allen Ansprüchen Dritter aus der Überlassung dieser Einrichtung frei.

Loyer des tiers

Si la Bären Dürrenroth S.A. procure des équipements techniques ou autres auprès de tiers pour l'organisateur, elle agit au nom et au facture de l'hôte. L'hôte est responsable du traitement soigneux et du retour correct de cette installation et exempte la Bären Dürrenroth S.A. de toute réclamation de tiers vis-à-vis de cette installation.

Rent from third parties

As far as the Bären Dürrenroth AG procures technical or other equipment from third parties for the organizer, it acts in the name and for the account of the guest. The guest is liable for the careful treatment and proper return of this facility and exempts the Bären Dürrenroth AG from all claims of third parties from this facility.

Ausserordentliche Servicekosten

Bei Veranstaltungen, die über Mitternacht fort dauern, kann die Bären Dürrenroth AG einen Verlängerungszuschlag (Entgelt für die Nachtarbeitszeit des Personals) verrechnen.

Frais de services extraordinaires

Pour les événements se prolongeant au-delà de minuit, le Bären Dürrenroth S.A. peut facturer une surtaxe de prolongation (rétribution pour le travail de nuit du personnel).

Extraordinary service costs

For events that continue beyond midnight, the Bären Dürrenroth AG can charge an extension surcharge (compensation for the night work of the staff).

Zahlungsziele

Rechnungen sind innert 30 Tagen zu bezahlen. In jedem Falle kann die Bären Dürrenroth AG vom Gast eine Vorauszahlung in angemessener Höhe verlangen. Bei Überschreitung vorgenannter Zahlungsfrist kommt der Gast in Verzug, ohne dass es einer Mahnung bedarf. Ab Verzugsseintritt ist die Bären Dürrenroth AG berechtigt, Verzugszinsen in der Höhe von 10% (mindestens CHF 10.00) zu verlangen.

Terme d'échéance

Les factures doivent être payées dans les 30 jours. Dans tous les cas, la Bären Dürrenroth S.A. peut exiger de l'hôte un acompte d'un montant raisonnable. Si le délai de paiement susmentionné est dépassé, l'hôte sera en défaut sans qu'un rappel soit nécessaire. La Bären Dürrenroth S.A. est autorisée à exiger des intérêts moratoires d'un montant de 10% (au moins CHF 10.00) à partir du moment de la survenance du retard.

Payment terms

Invoices must be paid within 30 days. In any case, the Bären Dürrenroth AG can demand a prepayment of a reasonable amount from the guest. If the above-mentioned payment period is exceeded, the guest will be in default without the need for a reminder. The Bären Dürrenroth AG is entitled to demand default interest in the amount of 10% (at least CHF 10.00) from the moment of default.

Preisanpassung

War ein Fest- oder Pauschalpreis vereinbart und liegen zwischen Vertragsabschluss und Leistungserbringung mehr als 6 (sechs) Monate, so behält sich die Bären Dürrenroth AG das Recht vor, eine angemessene Preisänderung vorzunehmen. Die Preise verstehen sich brutto inkl. MWST und Taxen.

Ajustement des prix

Si un prix forfaitaire a été convenu et qu'il s'écoule plus de 6 (six) mois entre la conclusion du contrat et l'exécution du service, Bären Dürrenroth S.A. se réserve le droit de modifier le prix de manière raisonnable. Les prix sont bruts, TVA et taxes comprises.

Price adjustment

If a fixed or all-inclusive price has been agreed and there are more than 6 (six) months between the conclusion of the contract and the performance of the service, the Bären Dürrenroth AG reserves the right to make a reasonable price change. The prices are gross incl. VAT and taxes.

Zahlungsmittel

Bei Banketten und Seminaranlässen akzeptieren wir Kreditkarten nur auf Anfrage. Als Kredit- und Debitkarten für übrige Zahlungen werden Mastercard, Visa, American Express, Postcard und Maestro angenommen. Zahlungen in WIR oder per Check akzeptieren wir nur nach Absprache.

Moyen de paiement

Lors des banquets et des séminaires, nous n'acceptons que les cartes de crédit sur demande. Les cartes de crédit et de débit pour les autres paiements sont Mastercard, Visa, American Express, Postcard et Maestro. Nous acceptons les paiements en WIR ou par chèque uniquement après accord.

Means of payment

At banquets and seminar events, we only accept credit cards on request. The credit and debit cards for other payments are Mastercard, Visa, American Express, Postcard and Maestro. We accept payments in WIR or by check only after arrangement.

Teilnehmendenzahl

Eine Änderung der Teilnehmendenzahl für gemeinsame Essen oder Pausen muss spätestens 24 Stunden vor Beginn des Anlasses erfolgen, andernfalls wird mindestens die bestellte Anzahl Gedecke in Rechnung gestellt.

Nombre de participants

Un changement du nombre de participants pour les repas ou pauses communs doit être effectué au moins 24 heures avant le début de la manifestation, sinon le nombre commandé de couverts sera au moins facturé.

Number of participants

A change in the number of participants for meals or breaks must be made at least 24 hours before the start of the event, otherwise at least the ordered number of place settings will be charged.

Haftung

Der Gast haftet für die Bezahlung etwaiger, von der Veranstaltungsteilnehmern zusätzlich bestellten und nicht bezahlten Speisen und Getränke. Für Verlust oder Beschädigung eingebrachter Gegenstände oder Exponaten wird keine Haftung übernommen. Anbringen von Dekorations- oder Präsentationsmaterial ist ohne Zustimmung der Bären Dürrenroth AG nicht erlaubt. Für Beschädigung der Einrichtung oder des Inventars, die beim Auf- oder Abbau oder während der Veranstaltung verursacht wurden, haftet der Gast ohne Verschuldensnachweis. Der Gast hat für Verluste oder Beschädigungen, die durch ihn selbst, seine Mitarbeiter, sonstige Hilfskräfte sowie durch Veranstaltungsteilnehmer verursacht worden sind, einzustehen. Dies betrifft insbesondere auch die Seminar-Infrastruktur (Inhalt Moderatorenkoffer). Es obliegt dem Veranstalter, entsprechende Versicherungen abzuschliessen.

Responsabilité

L'hôte est responsable du paiement de la nourriture et des boissons commandées en plus et non payées par les participants à l'événement. La Bären Dürrenroth S.A. décline toute responsabilité en cas de perte ou dommages causés aux objets apportés par l'organisateur. La fixation de matériel de décoration ou de présentation est interdite sans l'accord de Bären Dürrenroth S.A. Pour les dommages causés à l'équipement ou à l'inventaire lors de la construction, du démontage ou de l'événement, l'hôte est responsable sans preuve de sa faute. L'hôte est responsable de toute perte ou de tout dommage causé par lui-même, ses employés, d'autres assistants ou les participants à l'événement. Cela concerne en particulier l'infrastructure de séminaires (le contenu de la valise du modérateur). Il incombe à l'organisateur de souscrire une assurance appropriée.

Liability

The guest is liable for the payment of any food and drinks additionally ordered and not paid by the event participants. Bären Dürrenroth AG declines any responsibility in case of loss or damage caused to objects brought by the organizer. Attaching decoration or presentation material is not permitted without the consent of Bären Dürrenroth AG. For damages of the equipment or the inventory, which were caused during construction or dismantling or during the event, the guest is liable without proof of fault. The guest is responsible for any loss or damage caused by himself, his employees, other assistants or event participants. This applies in particular to the seminar infrastructure (the content of the moderator suitcase). It is up to the organizer to take out appropriate insurance.

Fundsachen

Fundsachen werden nur auf Anfrage, Risiko und Kosten des Gastes nachgesandt. Andernfalls werden die Sachen nach Ablauf einer sechsmonatigen Aufbewahrungsfrist entsorgt oder einem Fundbüro oder der Brockenstube übergeben.

Objets trouvés

Les objets trouvés ne seront transmis que sur demande, risques et des frais en charge de l'hôte. Sinon, les articles seront éliminés après une période de rétention de six mois ou remis à un bureau des objets trouvés ou à brocante.

Lost property

Lost property will only be forwarded on request, risk and costs of the guest. Otherwise, the items will be disposed after six month or handed over to a lost property office or a secondhand shop.

Öffnungs- und Betriebszeiten

Unsere Öffnungs- und Betriebszeiten sind verbindlich. Ausnahmen bedürfen der vorherigen Einwilligung der Bären Dürrenroth AG.

Heures d'ouverture

Nos heures d'ouverture sont contraignantes. Les exceptions nécessitent l'accord préalable de Bären Dürrenroth S.A.

Opening and operating times

Our opening and operating times are binding. Exceptions require the prior consent of the Bären Dürrenroth AG.

Spezialbewilligungen

Der Veranstalter hat alle für die Durchführung der Veranstaltung gegebenenfalls notwendigen behördlichen Erlaubnisse rechtzeitig auf eigene Kosten zu beschaffen. Ihm obliegt die Einhaltung dieser Erlaubnisse sowie aller sonstigen öffentlich-rechtlichen Vorschriften im Zusammenhang mit der Veranstaltung.

Autorisation spéciale

L'organisateur doit se procurer, à ses frais, toutes les autorisations officielles nécessaires à l'exécution de la manifestation. Il est responsable de respecter ces autorisations ainsi que tous les autres règlements de droit public en rapport avec l'événement.

Special authorization

The organizer must procure all necessary official permits for the execution of the event in due time at his own expense. He is responsible to obey these permissions as well as all other public law regulations relating to the event.

Speisen / Getränke von aussen

Der Veranstalter von Banketten und Seminaren darf Speisen und Getränke nur nach vorheriger, schriftlicher Zustimmung durch die Bären Dürrenroth AG mitbringen. Es wird dann eine Servicegebühr berechnet.

Nourriture / boissons de l'extérieur

L'organisateur de banquets et de séminaires ne peut apporter de la nourriture et des boissons qu'après accord écrit préalable de Bären Dürrenroth S.A. Des frais de service seront facturés.

Food / drinks from the outside

The organizer of banquets and seminars may bring food and drinks only after prior written consent by the Bären Dürrenroth AG. A service charge will be applied.

Feuerwerk

Es gilt bei der Planung Ihres Anlasses entsprechend zu berücksichtigen, dass wir auf dem ganzen Areal Feuerwerke jeglicher Art sowie auch Zuckerstöcke nicht genehmigen dürfen.

Feu d'artifice

Lors de la planification, il faut tenir compte du fait que nous ne sommes pas autorisés à approuver des feux d'artifice de quelque nature que ce soit ou des cannes à sucre sur l'ensemble de la zone.

Fireworks

When planning, it must be taken into account that we are not allowed to approve fireworks of any kind or sugar canes on the entire area.

Gerichtsstand

Gerichtsstand ist Dürrenroth. Es gilt ausschliesslich Schweizer Recht.

Tribunal compétent

Le tribunal compétent est Dürrenroth. Seul le droit suisse est applicable.

Place of jurisdiction

The place of jurisdiction is Dürrenroth. Exclusively the Swiss law is applicable.

Alveni AI Telefon-Assistent (Telefonie-Weiterleitung)

Welche Daten werden verarbeitet?

Die Telefonanlage des Hotels nutzt den Telefon-Assistenten der Alveni AG, R2 Tower, Richtstrasse 2, 8304 Wallisellen, Schweiz (<https://alveni.ai/>). Dieser Dienst ermöglicht unter bestimmten Bedingungen die Weiterleitung eingehender Anrufe an eine KI-gestützte Telefon-Antwortlösung. Wenn der Telefon-Assistent aktiv ist, verarbeiten wir nur die Daten, die Sie während des Anrufs freiwillig angeben bzw. die zur Gesprächsabwicklung technisch erforderlich sind, z.B.:

- Angaben, die Sie freiwillig nennen (z.B. Name, Anliegen, E-Mail, Rückrufwunsch)
- Ihre Telefonnummer (sofern diese übertragen wird)
- Transkripte der Gesprächsinhalte
- Datum und Uhrzeit des Anrufs sowie technische Verbindungs-Metadaten

Diese Informationen werden verschlüsselt verarbeitet und ausschließlich genutzt, um Ihre Anfrage an das zuständige Hotelteam weiterzuleiten, Rückrufe zu ermöglichen oder Fragen zu beantworten. Eine darüber hinausgehende Nutzung — etwa zu Werbezwecken, Profilbildung oder für Training von KI-Modellen — findet nicht statt.

Technisch notwendige Datenverarbeitung

Für den technischen Betrieb des Telefon-Assistenten werden folgende Informationen verarbeitet:

- Technische Verbindungsdaten (z.B. Rufnummer, Dauer, Datum/Uhrzeit) zur Gesprächszuordnung und Stabilität der Verbindung.
- Temporäre Echtzeit-Verarbeitung des Audios zur Erzeugung von Transkripten.
- Transkripte werden während der Verarbeitung pseudonymisiert, verschlüsselt verarbeitet und gemäß der unten genannten Fristen gelöscht.
- Logs/Fehlerprotokolle zur Erkennung von Missbrauch (z.B. Spam) sowie zur Sicherstellung der Funktionsfähigkeit.
- Alle Datenübertragungen erfolgen verschlüsselt (TLS/SRTP), um die Sicherheit der Kommunikation zu gewährleisten.

Verarbeitung und Speicherung

Alle Verarbeitungen erfolgen auf Servern innerhalb der EU; die eingesetzten KI-Modelle werden lokal betrieben. Eine Übermittlung personenbezogener Daten in Drittländer findet nur auf Grundlage von EU-Standardvertragsklauseln oder anderen geeigneten Garantien gemäß Art. 46 DSGVO statt.

- Standardmäßig werden die bei Alveni AI gespeicherten Transkripte und Metadaten automatisch nach 30 Tagen gelöscht. Auf Wunsch kann eine frühere Löschung erfolgen.
- Die beim Hotel eintreffende E-Mail-Zusammenfassung unterliegt den jeweiligen Aufbewahrungsfristen des Hotels.
- Es findet keine Erkennung von Stimmen statt, es werden keine Stimmenprofile erstellt und keine Audio-Signaturen für Identifikationszwecke verwendet.
- Es findet kein KI-Modelltraining mit personenbezogenen Daten statt, und die verarbeiteten Daten werden nicht zu Profilbildungszwecken genutzt.

Alveni AG setzt für bestimmte Funktionen technische Unterauftragsverarbeiter (z.B. für Hosting, Telefonie-Infrastruktur) ein. Diese sind vertraglich gemäß Art. 28 DSGVO verpflichtet und erhalten ausschließlich die zur technischen Bereitstellung notwendigen Daten.

Tracking und Cookies

- Für die Telefon-Funktion werden keine Cookies oder Tracking-Tools eingesetzt.
- Es findet keine vollautomatisierte Entscheidung mit rechtlicher Wirkung statt.
- Anrufer werden zu Beginn des Gesprächs klar darüber informiert, dass sie mit einem KI-gestützten Assistenten sprechen. Auf Wunsch kann jederzeit an einen menschlichen Mitarbeitenden weitergeleitet werden.

Rechtsgrundlage

Die Datenverarbeitung erfolgt auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO (berechtigtes Interesse), insbesondere zur Gewährleistung einer zuverlässigen telefonischen Erreichbarkeit und zur effizienten Bearbeitung eingehender Anfragen. Soweit eine Verarbeitung zur Anbahnung oder Durchführung eines Vertrags erforderlich ist (z.B. Reservierungsanfragen), erfolgt diese zusätzlich auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO.

Freiwilligkeit und Widerspruchsrecht

Die Angabe personenbezogener Daten im Telefonat ist freiwillig. Sie entscheiden selbst, welche Informationen Sie mitteilen möchten. Sie haben das Recht, der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten jederzeit mit Wirkung für die Zukunft zu widersprechen. Bitte senden Sie Ihre Anfrage oder Ihren Widerspruch an: privacy@alveni.ai.

Weitere Informationen

Detaillierte Informationen zum Datenschutz finden Sie in der Datenschutzerklärung der Alveni AG: <https://alveni.ai/datenschutz/>

Alveni AI Telephone Assistant (Call Forwarding)

What data is processed?

The hotel's telephone system uses the telephone assistant provided by Alveni AG, R2 Tower, Richtstrasse 2, 8304 Wallisellen, Switzerland (<https://alveni.ai/>). Under certain conditions, this service enables incoming calls to be forwarded to an AI-supported telephone response solution. When the telephone assistant is active, only the data that you voluntarily provide during the call, or that is technically required to handle the call, is processed, for example:

Information you voluntarily provide (e.g. name, reason for the call, email address, callback request)

- Your telephone number (if transmitted)
- Transcripts of the conversation
- Date and time of the call as well as technical connection metadata

This information is processed in encrypted form and is used exclusively to forward your request to the responsible hotel team, enable callbacks, or answer inquiries. No further use — such as for advertising purposes, profiling, or training AI models — takes place.

Technically required data processing
For the technical operation of the telephone assistant, the following data is processed:

- Technical connection data (e.g. phone number, call duration, date/time) to assign calls and ensure connection stability
- Temporary real-time processing of audio to generate transcripts
- Transcripts are pseudonymised during processing, processed in encrypted form, and deleted in accordance with the retention periods stated below
- Logs and error records to detect misuse (e.g. spam) and to ensure system functionality
- All data transmissions are encrypted (TLS/SRTP) to ensure secure communication

Processing and storage

All processing takes place on servers within the EU; the AI models used are operated locally. Personal data is transferred to third countries only on the basis of EU Standard Contractual Clauses or other appropriate safeguards pursuant to Art. 46 GDPR.

- By default, transcripts and metadata stored by Alveni AI are automatically deleted after 30 days. Earlier deletion is possible upon request.
- The email summary received by the hotel is subject to the hotel's respective retention obligations.
- No voice recognition is performed, no voice profiles are created, and no audio signatures are used for identification purposes.
- No AI model training is carried out using personal data, and the processed data is not used for profiling purposes.

For certain functions, Alveni AG uses technical sub-processors (e.g. for hosting or telephony infrastructure). These are contractually bound in accordance with Art. 28 GDPR and receive only the data strictly necessary for technical provision.

Tracking and cookies

- No cookies or tracking tools are used for the telephone function.
- No fully automated decision-making with legal effect takes place.
- Callers are clearly informed at the beginning of the call that they are speaking with an AI-supported assistant. At any time, they may request to be transferred to a human employee.

Assistant téléphonique IA Alveni (transfert d'appels)

Quelles données sont traitées?

Le système téléphonique de l'hôtel utilise l'assistant téléphonique d'Alveni AG, R2 Tower, Richtstrasse 2, 8304 Wallisellen, Suisse (<https://alveni.ai/>).

Ce service permet, sous certaines conditions, le transfert des appels entrants vers une solution de réponse téléphonique assistée par l'IA. Lorsque l'assistant téléphonique est actif, seules les données que vous fournissez volontairement lors de l'appel ou qui sont techniquement nécessaires au traitement de l'appel sont traitées, notamment :

- Les informations que vous communiquez volontairement (par ex. nom, motif de l'appel, adresse e-mail, demande de rappel)
- Votre numéro de téléphone (s'il est transmis)
- Les transcriptions du contenu de la conversation
- La date et l'heure de l'appel ainsi que les métadonnées techniques de connexion

Ces informations sont traitées de manière chiffrée et utilisées exclusivement pour transmettre votre demande à l'équipe hôtelière compétente, permettre des rappels ou répondre aux questions. Aucune utilisation supplémentaire — notamment à des fins publicitaires, de profilage ou d'entraînement de modèles d'IA — n'a lieu.

Traitement des données techniquement nécessaire
Pour le fonctionnement technique de l'assistant téléphonique, les données suivantes sont traitées :

- Données techniques de connexion (par ex. numéro, durée, date/heure) afin d'attribuer les appels et d'assurer la stabilité de la connexion
- Traitement temporaire en temps réel de l'audio pour générer des transcriptions
- Les transcriptions sont pseudonymisées pendant le traitement, chiffrées et supprimées conformément aux délais indiqués ci-dessous
- Journaux et rapports d'erreurs pour détecter les abus (par ex. spam) et garantir le bon fonctionnement du système
- Toutes les transmissions de données sont chiffrées (TLS/SRTP) afin d'assurer la sécurité des communications

Traitement et conservation

Tous les traitements sont effectués sur des serveurs situés dans l'UE ; les modèles d'IA utilisés sont exploités localement. Un transfert de données personnelles vers des pays tiers n'a lieu que sur la base de clauses contractuelles types de l'UE ou d'autres garanties appropriées conformément à l'art. 46 du RGPD.

- Par défaut, les transcriptions et métadonnées stockées par Alveni AI sont automatiquement supprimées après 30 jours. Une suppression anticipée est possible sur demande.
- Le récapitulatif par e-mail reçu par l'hôtel est soumis aux durées de conservation applicables à l'hôtel.
- Aucune reconnaissance vocale n'est effectuée, aucun profil vocal n'est créé et aucune signature audio n'est utilisée à des fins d'identification.
- Aucun entraînement de modèles d'IA n'est réalisé à partir de données personnelles, et les données traitées ne sont pas utilisées à des fins de profilage.

Pour certaines fonctionnalités, Alveni AG fait appel à des sous-traitants techniques (par ex. hébergement, infrastructure téléphonique). Ceux-ci sont contractuellement liés conformément à l'art. 28 du RGPD et ne reçoivent que les données strictement nécessaires à la fourniture technique du service.

Tracking et cookies

- Aucun cookie ni outil de suivi n'est utilisé pour la fonction téléphonique.
- Aucune décision entièrement automatisée ayant un effet juridique n'est prise.
- Les appelants sont clairement informés au début de l'appel qu'ils parlent avec un assistant assisté par l'IA. À tout moment, ils peuvent demander à être mis en relation avec un collaborateur humain.
- Base juridique
Le traitement des données est fondé sur l'art. 6, par. 1, point f) du RGPD (intérêt légitime), notamment afin de garantir une joignabilité téléphonique fiable et un traitement efficace des demandes entrantes. Lorsque le traitement est nécessaire à la conclusion ou à l'exécution d'un contrat (par ex. demandes de réservation), il repose également sur l'art. 6, par. 1, point b) du RGPD.
- Caractère volontaire et droit d'opposition
La communication de données personnelles lors de l'appel est volontaire. Vous décidez vous-même des informations que vous souhaitez fournir. Vous avez le droit de vous opposer à tout moment au traitement de vos données personnelles avec effet pour l'avenir. Veuillez adresser votre demande ou opposition à : privacy@alveni.ai.
- Informations complémentaires
Des informations détaillées sur la protection des données sont disponibles dans la politique de confidentialité d'Alveni AG : <https://alveni.ai/datenschutz/>