

Informationspflicht nach Art. 13 und Art. 14 DSGVO für die Kunden der travianet GmbH

Der Schutz Ihrer Daten und die Transparenz über deren Verarbeitung ist uns ein sehr hohes Anliegen. Deshalb kommen wir unserer Pflicht zur Information über die Umstände Verarbeitung gemäß Art. 13 und Art. 14 Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) hiermit nach.

Aus der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten ergeben sich für Sie folgende Rechte:

- a. Recht auf Auskunft (siehe Art. 15 DSGVO)
- b. Recht auf Berichtigung (siehe Art. 16 DSGVO)
- c. Recht auf Löschung (siehe Art. 17 DSGVO)
- d. Recht auf Einschränkung der Daten (siehe Art. 18 DSGVO)
- e. Widerspruchsrecht (siehe Art. 21 DSGVO)
- f. Recht auf Datenübertragbarkeit (siehe Art. 20 DSGVO)

Widerrufsrecht: Wenn die Verarbeitung auf Art. 6 DSGVO Absatz 1 Buchstabe a oder Art. DSGVO 9 Absatz 2 Buchstabe a beruht, besteht das Recht, Ihre Einwilligung jederzeit zu widerrufen. Bisher verarbeitete Daten bleiben vom Widerruf unberührt.

Kontaktdaten der Datenschutzbeauftragten: Regina Stoiber, Datenbeschützerin Regina Stoiber GmbH, Unterer Sand 9, 94209 Regen, Telefon: 09921 906 2719, E-Mail-Adresse: travianet.dsb@datenbeschuetzerin.de

Es besteht für Sie das Beschwerderecht gegenüber einer Aufsichtsbehörde, wenn Sie der Auffassung sind, dass die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten rechtswidrig erfolgt.

Bayerisches Landesamt für Datenschutzaufsicht (BayLDA)
Promenade 18
91522 Ansbach
Telefon: +49 (0) 981 180093-0
Telefax: +49 (0) 981 180093-800
E-Mail: poststelle@lda.bayern.de

Die verantwortliche Stelle für die Datenverarbeitung ist:

travianet GmbH
Vertreten durch: Göran Giegler und Jürgen Weickl
Stadtfeldstr. 16
94469 Deggendorf

Telefon: 0991 – 29 67 – 0
E-Mail: info@travianet.de

Verantwortliche Stelle ist die natürliche oder juristische Person, die allein oder gemeinsam mit anderen über die Zwecke und Mittel der Verarbeitung von personenbezogenen Daten (z.B. Namen, E-Mail-Adressen o. Ä.) entscheidet.

1 Kommunikation

Um mit Ihnen in Kontakt zu treten, schreiben wir Ihnen in ggf. eine E-Mail mit weiterführenden Informationen oder kontaktieren Sie telefonisch. Dazu wird Ihre E-Mail-Adresse, Telefon- oder Mobilnummer, Inhalt und die Historie der Kommunikation erfasst.

Die Verarbeitung der Daten beruht auf der Vertragserfüllung nach Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO, der die Verarbeitung von Daten zur Erfüllung eines Vertrages oder vorvertraglicher Maßnahmen gestattet (Arbeitsvertrag).

Eine Weitergabe der Daten erfolgt nur, wenn dies mit Ihnen abgestimmt ist oder für den aktuellen Geschäftsvorfall nötig ist. Die E-Mails werden beim Mutterkonzern FTI gehostet. Mit dem Mutterkonzern wurde ein Auftragsverarbeitungsvertrag geschlossen.

Ihre Daten werden bei uns auf unseren Systemen im Rahmen der gesetzlichen Aufbewahrungspflicht gespeichert.

2 Kontakt- und Adressverwaltung

Zur Verwaltung aller Kontaktinformationen von Geschäftspartnern und Kunden speichern wir die Kontakte in unserem TIS-System, in welchem: Name, ggf. Ansprechpartner, Adresse, Telefonnummer, Handynummer, E-Mail-Adresse sowie die Buchungsinformationen gespeichert werden.

Die Datenerfassung beruht auf einem berechtigten Interesse nach Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO, um Kontaktinformationen der Kunden und Geschäftspartner organisiert zu verwalten.

Auf dieses System haben nur unsere Mitarbeiter Zugriff.

Ihre Kontaktdaten werden im Rahmen der gesetzlichen Aufbewahrungsfrist gespeichert.

3 Gäste-WLAN

Wir bieten unseren Gästen die Möglichkeit des Internetzugangs. Hierfür erhalten Sie einen Zugang zu unserem Gäste-WLAN. Sie erhalten den Zugang durch Nachfrage beim Geschäftsführer.

Es werden Ihr Name und die Protokolldaten bei uns im System gespeichert.

Die Nutzung des WLAN's beruht auf einer freiwilligen Einwilligung nach Art. 6 Absatz 1 lit. a DSGVO.

Sie können Ihre Einwilligung jederzeit formlos widerrufen. Dies führt jedoch dazu, dass Sie den Internetzugang nicht mehr nutzen können.

Eine Weitergabe der Daten erfolgt nur, wenn dies mit Ihnen abgestimmt ist oder für den aktuellen Vorfall nötig ist.

Die Protokolldaten werden für drei Monate gespeichert und anschließend im System wieder gelöscht.

4 Bewerbung

4.1 Umgang mit Bewerberdaten

Wir bieten Ihnen die Möglichkeit, sich bei uns zu bewerben (z. B. per E-Mail, postalisch oder via Online-Bewerberformular). Im Folgenden informieren wir Sie über Umfang, Zweck und Verwendung Ihrer im Rahmen des Bewerbungsprozesses erhobenen personenbezogenen Daten. Wir versichern, dass die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung Ihrer Daten in Übereinstimmung mit geltendem Datenschutzrecht und allen weiteren gesetzlichen Bestimmungen erfolgt und Ihre Daten streng vertraulich behandelt werden.

4.2 Umfang und Zweck der Datenerhebung

Wenn Sie uns eine Bewerbung zukommen lassen, verarbeiten wir Ihre damit verbundenen personenbezogenen Daten (z. B. Kontakt- und Kommunikationsdaten, Bewerbungsunterlagen, Notizen im Rahmen von Bewerbungsgesprächen etc.), soweit dies zur Entscheidung über die Begründung eines Beschäftigungsverhältnisses erforderlich ist. Rechtsgrundlage hierfür ist § 26 BDSG nach deutschem Recht (Anbahnung eines Beschäftigungsverhältnisses), Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO (allgemeine Vertragsanbahnung) und – sofern Sie eine Einwilligung erteilt haben – Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO. Die Einwilligung ist jederzeit widerrufbar. Ihre personenbezogenen Daten werden innerhalb unseres Unternehmens ausschließlich an Personen weitergegeben, die an der Bearbeitung Ihrer Bewerbung beteiligt sind.

Sofern die Bewerbung erfolgreich ist, werden die von Ihnen eingereichten Daten auf Grundlage von § 26 BDSG und Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO zum Zwecke der Durchführung des Beschäftigungsverhältnisses in unseren Datenverarbeitungssystemen gespeichert.

4.3 Aufbewahrungsdauer der Daten

Sofern wir Ihnen kein Stellenangebot machen können, Sie ein Stellenangebot ablehnen oder Ihre Bewerbung zurückziehen, behalten wir uns das Recht vor, die von Ihnen übermittelten Daten auf Grundlage unserer berechtigten Interessen (Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO) bis zu 6 Monate ab der Beendigung des Bewerbungsverfahrens (Ablehnung oder Zurückziehung der Bewerbung) bei uns aufzubewahren. Anschließend werden die Daten gelöscht und die physischen Bewerbungsunterlagen vernichtet. Die Aufbewahrung dient insbesondere Nachweiszwecken im Falle eines Rechtsstreits. Sofern ersichtlich ist, dass die Daten nach Ablauf der 6-Monatsfrist erforderlich sein werden (z. B. aufgrund eines drohenden oder anhängigen Rechtsstreits), findet eine Löschung erst statt, wenn der Zweck für die weitergehende Aufbewahrung entfällt.

Eine längere Aufbewahrung kann außerdem stattfinden, wenn Sie eine entsprechende Einwilligung (Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO) erteilt haben oder wenn gesetzliche Aufbewahrungspflichten der Löschung entgegenstehen.

5 Durchführung von Buchungen

Bei der Durchführung Ihrer Buchungen werden folgende Daten erhoben: Name, Adresse, Zahlungsinformationen (werden nicht gespeichert - sondern direkt an den Reiseveranstalter / Buchungstreckenbetreiber übermittelt), Kontaktmöglichkeiten (E-Mail-Adresse, Telefon), Buchungsdaten (Reiseziel, Dauer etc.), Informationen zu Gesundheit (bei Bedarf), Nationalität (Einreisebestimmungen), Geburtsdatum. Die Daten werden in unserem TIS-System gespeichert.

Die Verarbeitung basiert auf Basis eines Vertrags oder vorvertraglichen Maßnahme nach Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO. Die Mitteilung von sensiblen Daten wie z.B. Allergien beruht auf einer freiwilligen Einwilligung nach Art. 6 Abs. 1 lit. a in Verbindung mit Art. 9 Abs. 2 lit. a DSGVO.

Eine Weiterleitung erfolgt intern an die Mitarbeiter und auch an externe Stellen (z.B. Veranstalter), für die erfolgreiche Buchungsdurchführung. Für die Buchungsbearbeitung nutzen wir verschiedene Dienstleister (z.B. e-hoi, IT-traffics, etc.) und deren Systeme. Mit diesen Anbietern haben wir einen Auftragsverarbeitungsvertrag geschlossen.

Die Daten werden im Rahmen der gesetzlichen Aufbewahrungspflichten gespeichert.

6 Betrugserkennung (Fraud-Detection -System)

Zur Verhinderung und Entdeckung von Betrugsmaßnahmen setzt der Verantwortliche ein sog. Fraud Detection System ein. Anbieter des Fraud-Detection-Systems ist die Ypsilon Abrechnungs GmbH, Vilbeler Landstraße 203, 60388 Frankfurt am Main, Deutschland. Das sich daraus ergebende Ergebnis entscheidet, wie die Buchung weiter behandelt wird.

Für die Beurteilung der Betrugserkennung werden Ihre bei der Buchung eingegebenen Daten (siehe Punkt 5), bis auf die Gesundheitsdaten, verarbeitet.

Eine automatisierte Entscheidungsfindung bzw. Ablehnung von Verträgen oder Zahlungsarten findet nicht statt. Bei einem negativen Scoring wird der Buchungsauftrag an einen Mitarbeiter mit dem Hinweis zur manuellen Prüfung der Buchungsanfrage übergeben. Der automatische Buchungsprozess wird somit zu einem manuellen umgewandelt. Bei positivem Scoring wird die Buchung selbständig vom System ausgeführt. Erst wenn ein Mitarbeiter z. B. Sie als Kunde nicht erreicht, die Adresse offensichtlich falsch ist oder es in der Vergangenheit schon Betrugsversuche mit diesen Kundendaten gab, wird unter Umständen eine Buchung bis zur vollständigen Klärung abgelehnt.

Die Datenverarbeitung beruht auf einem Geschäftszweck nach Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Der Verantwortliche hat ein berechtigtes Interesse Maßnahmen zur Betrugserkennung und -verhinderung zu implementieren.

Wir haben mit dem Anbieter des Fraud-Detection-Systems einen Auftragsverarbeitungsvertrag nach Art. 28 DSGVO geschlossen. Ihre Daten werden bei zur Prüfung an die internen Mitarbeiter des Verantwortlichen übermittelt.

Die Daten werden nach der durchgeführten Prüfung und bei Unauffälligkeit wieder aus dem System gelöscht. Sofern das System eine Betrugserkennung anzeigt, bleiben die Daten bis zur Klärung des Sachverhalts im System gespeichert.

7 Einlösen von Reisegutscheinen

Sofern Sie einen Reisegutschein (direkt über travianet oder über einen Partner) einlösen werden folgende Daten zum Abgleich verarbeitet: Name, BuchungID, Vorgangsnummer, Reisedaten und Informationen zum Partner von travianet.

Die Verarbeitung basiert auf Basis eines Vertrags oder vorvertraglichen Maßnahme nach Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO.

Die Daten werden bei Bedarf an den Partner zum Abgleich und zur Einlösung des Gutscheins übermittelt.

Die Daten werden im Rahmen der gesetzlichen Aufbewahrungsfrist gespeichert.

8 Erstellung Kundenangebote

Sofern Sie ein Reiseangebot erhalten werden von Ihnen personenbezogene Daten aufgenommen und verarbeitet: Name, Adresse, E-Mail-Adresse, Inhalt der E-Mail bezüglich Angebots.

Die Verarbeitung erfolgt auf Basis eines Vertrags oder vorvertraglichen Maßnahme nach Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO.

Um Ihnen ein Angebot zukommen zu lassen, setzen wir den externen Dienstleister Adigi GmbH, Schulstraße 5, D-92711 Parkstein ein. Mit diesen haben wir einen Auftragsverarbeitungsvertrag geschlossen. Hinweise zum Datenschutz von Adigi finden Sie unter: <https://www.adigi.ai/datenschutz>.

Die Daten werden im Rahmen der gesetzlichen Aufbewahrungspflichten gespeichert.

9 Callcenter und Qualitätskontrolle

Wenn Sie Fragen zu Buchungen oder anderen Angelegenheiten haben, stehen Ihnen unsere Mitarbeiter zur Verfügung. Sie können, bevor das Gespräch beginnt, entscheiden, ob das Gespräch für die Verbesserung der Qualität und Schulungszwecke aufgezeichnet werden darf.

Werden bei dem Gespräch sensible Daten (z.B. Kreditkartennummern) übermittelt, werden die Aufnahmen durch unseren Mitarbeiter gestoppt und nicht aufgezeichnet.

Die Aufnahme und die Verwertung des Gesprächs beruhen auf einer freiwilligen Einwilligung nach Art. 6 Absatz 1 lit. a DSGVO. Sie können Ihre Einwilligung jederzeit formlos für die Zukunft widerrufen.

Die Gesprächsaufzeichnung wird nur intern verarbeitet und an keine Dritten weitergeleitet. Die Aufzeichnungen werden nach 3 Monaten wieder gelöscht.

10 Kundenbewertungen über Trustpilot

Sie haben die Möglichkeit über Trustpilot unser Unternehmen und den Service zu bewerten. Anbieter ist die Trustpilot A/S, Pilestraede 58, 5. Etage, 1112 Kopenhagen K, Dänemark.

Geben Sie eine Kundenbewertungen ab, werden folgende Daten verarbeitet: Inhalt und Art der Bewertung (Service- Standort- oder Produktbewertung), Datum der Bewertung.

Die Verwendung von Trustpilot erfolgt auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Der Verantwortliche hat ein berechtigtes Interesse an einer möglichst nachvollziehbaren Darstellung von Kundenbewertungen. Sofern eine entsprechende Einwilligung abgefragt wurde, erfolgt die Verarbeitung ausschließlich auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO; die Einwilligung ist jederzeit widerrufbar.

Einsicht in die Bewertungen haben auch andere Kunden. Sofern Sie personenbezogene Daten in Ihrer Bewertung abgeben, können diese auch von anderen Nutzern eingesehen werden. Mit Trustpilot wurde ein Auftragsverarbeitungsvertrag geschlossen. Weitere Informationen zum Datenschutz von Trustpilot finden Sie unter: <https://de.legal.trustpilot.com/for-reviewers/end-user-privacy-terms>.

Die Daten werden bis zum Widerruf gespeichert.

11 Finanzbuchhaltung

Zur Abwicklung der Finanzbuchhaltung haben wir in unseren IT-Systemen einen Prozess im Unternehmen abgebildet. Dabei kann es sein, dass im Rahmen des Prozesses personenbezogene Daten von Ansprechpartnern oder auf Rechnungsinformationen verarbeitet werden (Name, Adresse, E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Handynummer).

Die Verarbeitung basiert auf einer gesetzlichen Forderung nach Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO. Die Verarbeitung ist zur Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung erforderlich, der der Verantwortliche unterliegt (Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung).

Eine Weiterleitung erfolgt an unserem zuständigen Steuerberater.

Die Daten werden im Rahmen der gesetzlichen Aufbewahrungspflichten gespeichert.

12 Mahnwesen

Im Falle von offenen Forderungen werden diese abgemahnt und bei Nichtbezahlung an Dienstleister (Anwalt, Inkassobüro) übermittelt. Dazu werden: Name, Adresse und die Höhe der offenen Forderung benötigt.

Die Verarbeitung erfolgt auf Basis eines Vertrags oder vorvertraglichen Maßnahme nach Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO.

Eine Weiterleitung erfolgt an den Dienstleister (Anwalt, Inkassobüro etc.).

Die Daten werden im Rahmen der gesetzlichen Aufbewahrungspflichten gespeichert.

13 Papier- Aktenentsorgung / Datenträgerentsorgung

Es wird die Vernichtung von nicht mehr erforderlichen Papierdokumenten und Datenträgern, auf denen sich personenbezogene Daten befinden, durchgeführt. Damit werden die Löschfristen nach der Aufbewahrungsfrist eingehalten.

Es können sich sämtliche Daten aus dem Kundenverhältnis auf den Dokumenten und Papierträgern befinden.

Die Verarbeitung der Daten beruht auf einer gesetzlichen Forderung nach Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO, die Verarbeitung ist zur Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung erforderlich, der der Verantwortliche unterliegt.

Die Datenweitergabe erfolgt an den zertifizierten Entsorger, den der Verantwortliche mit der Vernichtung und Entsorgung beauftragt. Wir haben mit dem Dienstleister einen Auftragsverarbeitungsvertrag geschlossen.

Die Daten werden nicht gespeichert.

14 Datenschutzmanagement

Sie können den externen Datenschutzbeauftragten jederzeit per E-Mail an travianet.dsb@datenbeschuetzerin.de oder telefonisch unter 09921 906 2720 (Regina Stoiber) kontaktieren.

Dabei wird Ihr Name, Grund der Anfrage, Sachverhalt, evtl. im System hinterlegte Daten des Betroffenen erhoben und gespeichert.

Die Verarbeitung der Daten beruht auf der Vertragserfüllung nach Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO, der die Verarbeitung von Daten zur Erfüllung eines Vertrages oder vorvertraglichen Maßnahmen gestattet (Dienstleistungsvertrag, Arbeitsvertrag).

Eine Weitergabe der Informationen erfolgt nur mit Ihrer Zustimmung.

Ihre personenbezogenen Daten werden so lange gespeichert, wie für den Zweck benötigt. Gesetzliche Aufbewahrungspflichten bleiben dabei unberührt.

15 TIS-Support (travianet als Auftragsverarbeiter)

Für die Lizenznehmer unseres Programms TIS bieten wir einen Support an. Sofern Sie diesen in Anspruch nehmen, können bei der Fernwartung persönliche Informationen auf dem Rechner des betroffenen Mitarbeiters eingesehen werden.

Wir haben mit unserem Lizenznehmer einen Auftragsverarbeitungsvertrag nach Art. 28 DSGVO geschlossen.

Ihre Daten werden intern bei travianet GmbH und deren Subunternehmer verarbeitet. Mit den Subunternehmern wurde ebenfalls ein Auftragsverarbeitungsvertrag geschlossen.

Die Daten werden nach Auftragsende gelöscht, sofern keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen.

16 travianet als Dienstleister (Call-Center-Tätigkeit)

Wir stellen Ihnen für die telefonische Kundenberatung unsere Dienstleistung als Callcenter zur Verfügung. Zur Abwicklung Ihres Auftrags oder Ihrer Anfrage erfassen im Rahmen des Prozesses personenbezogene Daten von Ansprechpartnern (Name, Adresse, E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Handynummer).

Wir haben mit unseren Kunden einen Auftragsverarbeitungsvertrag nach Art. 28 DSGVO geschlossen.

Auf die Daten haben nur interne Mitarbeiter Zugriff.

Die Daten werden nach Auftragsende gelöscht, sofern keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen.