

Datenschutzinformation für Kunden

Im Folgenden können Sie sich einen ausführlichen Überblick darüber verschaffen, welche Daten über Ihre Person wir erheben und was wir damit machen, wenn Sie Vereinsmitglied werden. Wir informieren Sie auch über Ihre Datenschutzrechte und zeigen auf, an wen Sie sich mit Fragen zum Schutz Ihrer Daten wenden können.

1 Für die Verarbeitung Ihrer Daten ist verantwortlich:

aachen tourist service e.v.
Markt 45-47
52062 Aachen
Telefon: +49 241 18029-0
Telefax: +49 241 18029-30
E-Mail: info@aachen-tourismus.de

Bei Fragen zu dieser Datenschutzerklärung, der Verarbeitung Ihrer Daten, Ihren Rechten oder anderen Anliegen im Bereich des Datenschutzes hilft Ihnen unser Datenschutzbeauftragter gerne weiter:

Xamit Bewertungsgesellschaft mbH
Monschauer Straße 12
40549 Düsseldorf
info@xamit.de

2 Geltungsbereich

Diese Datenschutzinformation richtet sich an unsere Kunden und gilt für alle Kommunikations- und Buchungswege (online, vor Ort in der Tourist Info Elisenbrunnen in Aachen, telefonisch, per E-Mail, per Fax etc.).

Für Informationen über die Verarbeitung Ihrer Daten beim Besuch der Websites aachen-touris.de und aachen-convention.de verweisen wir auf die dortige Datenschutzerklärung: <https://www.aachen-tourismus.de/datenschutz/>

3 Muss ich meine Daten angeben?

Als Kunde werden Sie gebeten, im Rahmen der Geschäftsbeziehung personenbezogene Daten anzugeben. Diese Daten werden von uns zum Vertragsabschluss und zur Durchführung des Vertrages benötigt. Ein Teil der Daten wird aufgrund von gesetzlichen Verpflichtungen verarbeitet, die sich beispielsweise aus steuer- und handelsrechtlichen Verpflichtungen ergeben. Sie können selbst entscheiden, ob Sie dieses Angebot wahrnehmen und dafür Ihre Daten angeben.

Zusätzlich verarbeiten wir Ihre Daten auch zur Wahrung unserer berechtigten Interessen nach einer Interessensabwägung. Dadurch wird bspw. gewährleistet, dass wir Ihnen passende Produkte anbieten und unsere Leistungen verbessern können. Auf den folgenden Seiten erfahren Sie die Hintergründe unserer Interessen und ob bzw. wie Sie gegen die Verwendung Ihrer Daten widersprechen können.

Bitte beachten Sie, soweit Sie Angaben zu anderen Personen machen, dass Sie deren Zustimmung dazu zuvor eingeholt und sie über die Zwecke der Weitergabe – wie sie in dieser Datenschutzerklärung dargelegt werden – informiert haben müssen.

Wir bitten Sie diese Informationen auch an die Personen weiter zu geben, die Sie für die Nutzung unserer Services mit einbeziehen, wie z. B. Familienmitglieder oder Bevollmächtigte.

4 Begriffserklärungen

4.1 Personenbezogene Daten

Folgend wird viel von personenbezogenen Daten gesprochen, doch was verbirgt sich hinter diesem Begriff?

Der Begriff der personenbezogenen Daten wird in Art. 4 Nr. 1 DS-GVO wie folgt legal definiert:

„personenbezogene Daten“ alle Informationen, die sich auf eine identifizierte oder identifizierbare natürliche Person (im Folgenden „betroffene Person“) beziehen; als identifizierbar wird eine natürliche Person angesehen, die direkt oder indirekt, insbesondere mittels Zuordnung zu einer Kennung wie einem Namen, zu einer Kennnummer, zu Standortdaten, zu einer Online-Kennung oder zu einem oder mehreren besonderen Merkmalen identifiziert werden kann, die Ausdruck der physischen, physiologischen, genetischen, psychischen, wirtschaftlichen, kulturellen oder sozialen Identität dieser natürlichen Person sind“

4.2 Verarbeitung

Unter dem Begriff der Verarbeitung versteht Art. 4 Nr. 2 DS-GVO:

„Verarbeitung“ jeden mit oder ohne Hilfe automatisierter Verfahren ausgeführten Vorgang oder jede solche Vorgangsreihe im Zusammenhang mit personenbezogenen Daten wie das Erheben, das Erfassen, die Organisation, das Ordnen, die Speicherung, die Anpassung oder Veränderung, das Auslesen, das Abfragen, die Verwendung, die Offenlegung durch Übermittlung, Verbreitung oder eine andere Form der Bereitstellung, den Abgleich oder die Verknüpfung, die Einschränkung, das Löschen oder die Vernichtung“.

5 Verarbeitungszwecke und Rechtsgrundlagen

5.1 Führungen und Pauschalangebote

Wir verarbeiten Ihre Daten zur Vertragsanbahnung bzw. –erfüllung. Dazu gehören bspw. die Abwicklung Ihrer Buchung, die Zahlungsabwicklung, Kommunikation/Schriftverkehr mit Ihnen, die Beantwortung Ihrer Anliegen und die Verfolgung von Forderungen.

Bei Hotelbuchungen erhält das jeweils gebuchte Hotel die bei der Buchung angegebenen Daten.

Im Rahmen der Pauschalangebote können Karten für Vorstellungen des Grenzlandtheaters Aachen hinzugebucht werden. Folgende Daten werden von uns an das Theater übermittelt: Name des Hauptgastes, Anzahl Tickets, Theatervorstellung, Datum, Platzgruppe.

Die Rechtsgrundlage für die Verarbeitung Ihrer Daten zu den oben genannten Zwecken ist die Vertragserfüllung (Art. 6. Abs. 1 lit b) DS-GVO, wenn Sie Vertragspartner sind. Bei allen übrigen Personen wie weiteren Teilnehmern/Reisenden oder Ansprechpartnern erfolgt die Verarbeitung zur Wahrung unseres berechtigten Interesses an der Erfüllung des Vertrages (Art. 6 Abs. 1 lit. f) DS-GVO).

Die Rechtsgrundlage für die Verarbeitung Ihrer Daten zum Zweck Abgleich der Kundensperrliste ist die Vertragserfüllung (Art. 6 Abs. 1 lit. b) DS-GVO). + noch Zweck beschreiben.

5.2 Vermittlung von Unterkünften

Wir verarbeiten Ihre Daten für die Vermittlung von Unterkünften. Dazu erhält das jeweils gebuchte Hotel die bei der Buchung angegebenen Daten. Ihre Kontaktdaten werden verwendet, um Rückfragen zu klären.

Die Rechtsgrundlage für die Verarbeitung Ihrer Daten zu den oben genannten Zwecken ist die Vertragsanbahnung und -erfüllung (Art. 6. Abs. 1 lit b) DS-GVO, wenn Sie Vertragspartner sind. Bei allen übrigen Personen wie weiteren Reisenden oder Ansprechpartnern erfolgt die Verarbeitung zur Wahrung unseres berechtigten Interesses an der Erfüllung des Vertrages (Art. 6 Abs. 1 lit. f) DS-GVO).

5.3 Prospektbestellung

Wir verarbeiten Ihre Daten, die Sie bei der Projektbestellung angeben, um Ihre Bestellung zu bearbeiten und Ihnen zuzusenden. Ihre Kontaktdaten verwenden wir, um evtl. Rückfragen zu klären. Die Rechtsgrundlage für die Verarbeitung Ihrer Daten zu den oben genannten Zwecken ist die Vertragserfüllung

(Art. 6. Abs. 1 lit b) DS-GVO, wenn Sie Vertragspartner sind. Bei Ansprechpartnern erfolgt die Verarbeitung zur Wahrung unseres berechtigten Interesses an der Erfüllung des Vertrages (Art. 6 Abs. 1 lit. f) DS-GVO).

5.4 Tagungsplaner und Location Finder (Aachen Convention)

Wir geben Ihnen die Möglichkeit, Anfragen für die Unterstützung bei der Planung Ihrer Veranstaltung, Findung einer Location oder zur Beauftragung weiterer Services zu stellen. Sie können auch in unserem Location Finder Anfragen für bestimmte Locations stellen. Wir verarbeiten Ihre Daten zur Bearbeitung Ihrer Anfragen. Dazu erhalten die angefragten Locations Ihre Daten. Die Rechtsgrundlage für die Verarbeitung Ihrer Daten zu den oben genannten Zwecken ist die Vertragsanbahnung (Art. 6. Abs. 1 lit b) DS-GVO, wenn Sie der Vertragspartner werden. Bei Ansprechpartnern erfolgt die Verarbeitung zur Wahrung unseres berechtigten Interesses an der Anbahnung eines Vertrages (Art. 6 Abs. 1 lit. f) DS-GVO).

5.5 Verarbeitete Daten

Daten	Führungen	Pauschalangebote	Vermittlung von Unterkünften	Prospektbestellung	Tagungsplaner	Location Finder
Vorname	X	X	X	X	X	X
Name	X	X	X	X	X	X
Titel	X		X		X	
Anrede		X	X	X	X	X
Anschrift, Land	X	X	X	X	X	X
Position					X	
Firma		X	X	X	X	X
E-Mail-Adresse	X	X	X	X	X	X
Telefonnummer	X	X	X	X	X	X
Mobiltelefonnr.	X		X			
Faxnummer				X		X
Sprache				X		X
Bestellte Prospekte				X		
Anreise-, Abreisedatum, Dauer		X	X			
Anzahl Gäste			X			

Daten	Führungen	Pauschalangebote	Vermittlung von Unterkünften	Prospektbestellung	Tagungsplaner	Location Finder
Zimmerart		x	x			
Name, Vorname, Anrede aller Reiseteilnehmer			x			
Hotel(-kategorie), ggf. Tribüne		x	x			
Kreditkartenangaben	x		x			
Zahlungsweise	x					
Termin Altstadtführung		x				
Art der Führung/Veranstaltung, Datum, Uhrzeit, Treffpunkt	x					
Gewünschte Theatervorstellung, Anzahl Tickets, Sitzplatzkategorie		x				
Beginn und Ende der Veranstaltung					x	
Umbuchung, Ersatzperson		x				
Nachricht, besondere Wünsche oder weitere Angaben		x	x	x	x	x
Zahlungseingänge	x	x		x		
Rücktrittserklärung, Stornierung	x	x				
Datum und Uhrzeit der Anfrage/Buchung	x	x	x		x	x
Aufgetretene Mängel		x				

6 Sonstige Verarbeitungszwecke

Zusätzlich zu den bis hierhin beschriebenen Zwecken werden die oben genannten personenbezogene Daten zu folgenden Zwecken zur Wahrung unserer berechtigten Interessen oder der Interessen Dritter im Rahmen von Interessensabwägungen (Art. 6 Abs. 1 lit. f DS-GVO) verarbeitet. Die Interessen werden im Folgenden benannt:

1. Da es in unserem Interesse liegt, die Sicherheit unserer Systeme zu gewährleisten, führen wir regelmäßig Sicherheits- und Wirksamkeitstests durch, in deren Rahmen Ihre oben genannten Daten verarbeitet werden können.
2. Sollte es in unserem Unternehmen zu einem Sicherheitsvorfall kommen, bei dem Ihre Daten betroffen sind, sind wir ggf. dazu verpflichtet, den Fall an die für uns zuständige Datenschutz-Aufsichtsbehörde zu melden (Art. 33 DS-GVO). Da es unser berechtigtes Interesse ist, dieser gesetzlichen Meldepflicht schnellstmöglich nachzukommen, kann es vorkommen, dass im Rahmen der Aufklärung des entsprechenden Sicherheitsvorfalls Daten zu Ihrer Person verarbeitet werden. Die Meldungen dieser Sicherheitsvorfälle an Datenschutz-Aufsichtsbehörden beinhalten keine Ihrer personenbezogenen Daten.
3. Wir führen Audits, interne Revisionen und andere Kontrollmaßnahmen durch (bspw. Überwachung durch den Datenschutzbeauftragten), da es unser berechtigtes Interesse ist, gesetzliche Vorschriften einzuhalten, Transparenz über unsere Geschäftsprozesse zu schaffen, diese Prozesse stets zu optimieren und geschäftsschädigenden Handlungen vorzubeugen sowie diese zu erkennen. Dabei kann es vorkommen, dass Dokumente oder Dateien verarbeitet werden, die Ihre personenbezogenen Daten enthalten.
4. Wir führen interne und externe Audits zum Erwerb und zur Aufrechterhaltung von Zertifizierungen sowie zur Erfüllung von Kundenanforderungen und Qualitätsstandards durch. Weiterhin führen unsere Kunden oder Mittelgeber eigene Audits durch. Auch dabei können Dokumente und Dateien mit personenbezogenen Daten verarbeitet werden.
5. Wir verarbeiten Ihre Daten zu Zwecken der Steuerung unseres Unternehmens, für die Identifikation und Verfolgung finanzieller Risiken, zur Bündelung vertrieblicher Aktivitäten und zur Erfüllung (vertraglicher) Verpflichtungen gegenüber unseren Kunden. Dazu werden die verarbeiteten Daten zu Reports ausgewertet. Die Verarbeitung erfolgt zur Wahrung unserer berechtigten Interessen an der Unternehmens- und Vertriebssteuerung sowie der Erfüllung unserer Verpflichtungen gegenüber unseren Kunden.
6. Um unseren steuerrechtlichen Pflichten nachzukommen, setzen wir Steuerberater ein. Ferner liegt es in unserem Interesse mit Betriebsprüfern der Finanzbehörden zu kooperieren und die ordnungsgemäße Rechnungsstellung und den Jahresabschluss nachzuweisen. Dabei betrachtete Dokumente wie Belege und Rechnungen können Ihre personenbezogenen Daten enthalten.
7. Da es in unserem Interesse liegt, rechtliche Auseinandersetzungen zu lösen, verarbeiten wir in einem solchen Fall zweckgebunden Ihre Daten. Es liegt außerdem in unserem Interesse, im Fall von Rechtsstreitigkeiten solange Beweismittel aufzubewahren, bis alle relevanten gesetzlichen Verjährungsfristen gemäß §§ 195ff. BGB abgelaufen sind. Zu dem Zweck bewahren wir die entsprechenden Daten über Ihre Person gemäß diesen Verjährungsfristen auf. Die Löschfristen können pauschal nicht vorausgesagt werden, da sie sich aus dem jeweiligen Streitgegenstand und der entsprechenden gesetzlichen Verjährungsfrist ergeben, welche bis zu 30 Jahre betragen können. Die regelmäßige Verjährungsfrist beträgt 3 Jahre.
8. Darüber hinaus liegt es in unserem Interesse, Verdachtsfällen nachzugehen und bei einem konkreten Strafverdacht relevante Informationen an Strafverfolgungsbehörden zu übergeben.
9. Fehler können jedem passieren und in jedem betrieblichen Prozess vorkommen. Damit wir diese Prozesse optimieren und unsere Fehlerquote senken können, verarbeiten wir die in unserem Unternehmen vorhandenen Daten, um Fehlerquellen zu identifizieren. Diese Verarbeitung erfolgt zur Wahrung unseres berechtigten Interesses an der Verbesserung unserer Prozesse.
10. Wir verarbeiten ihre Daten zum Testen von IT-Systemen und Software-Produkten sowie zur Durchführung von Migrationen. Die Verarbeitung erfolgt zur Erfüllung unseres berechtigten Interesses an der Überprüfung der Korrektheit neuer Produkte bzw. der Korrektheit und Vollständigkeit von Migrationen.
11. Zum Zweck des Förderungsmanagements verarbeiten wir Daten zur Beantragung und Abrechnung von Fördermitteln, für die Erfüllung von Statistikanforderungen sowie zur betriebswirtschaftlichen Steuerung. Dazu müssen wir gegenüber unseren Fördermittelgebern den quantitativen und qualitativen Einsatz von Mitteln und Personal nachweisen.

12. Wir führen eine Sperrliste, auf der ehemalige Kunden oder Interessenten gelistet werden, mit denen wir keine weitere Geschäftsbeziehung eingehen möchten. Zu den Gründen zählen beispielsweise wiederholte Zahlungsausfälle sowie vertragsverletzendes, betrügerisches oder geschäftsschädigendes Verhalten. Die Verarbeitung erfolgt zur Wahrung unseres berechtigten Interesses im Rahmen der Vertragsfreiheit daran, unser Unternehmen vor finanziellen Schäden oder Rufschädigung zu schützen.
13. Veranstalter haben ein berechtigtes Interesse daran, einen reibungslosen Ablauf von Veranstaltungen sicherzustellen. Dazu übermitteln wir auf Anfrage der Veranstalter Listen von Namen der Referenten, die bereits eine Unterkunft gebucht haben. Eine Erinnerung der Referenten, die noch nicht gebucht haben, dient auch dem Interesse der Referenten ohne Zimmerbuchung.
14. Wir führen verschiedene Werbeaktionen durch, zu denen wir Sie per E-Mail oder Post kontaktieren dürfen.

7 Herkunft der Daten

Alle Daten, die wir von Ihnen gespeichert haben, werden uns durch Sie über die Webseite, per E-Mail oder per Telefon bereitgestellt. Gegebenenfalls erhalten wir von Leistungspartner Rechnungen mit Namenslisten. Diese werden nur zur Rechnungsprüfung begutachtet.

8 Löschfristen (bzw. Speicherdauer)

Auf Grundlage der Aufbewahrungspflicht für Rechnungen im Zusammenhang mit dem Jahresabschluss werden Ihre Daten nach 11 Jahren vollständig gelöscht.

Für die Wahrung unserer Rechtspositionen und den damit verbundenen Erhalt von Beweismitteln kann eine Aufbewahrung bis zum Ablauf von Verjährungsfristen gemäß §§ 195ff. BGB erforderlich sein, die darin enthaltenen Aufbewahrungsfristen können bis zu dreißig Jahre betragen. Die regelmäßige Verjährungsfrist liegt bei drei Jahren.

9 Welche Stellen erhalten Ihre Daten?

Die folgende Liste stellt dar, welche Organisationen („Datenempfänger“) in welchen Fällen Ihre Daten erhalten. Um welche Daten es sich dabei konkret handelt, können Sie in den entsprechenden Kapiteln dieser Erklärung nachlesen. Eine Weitergabe Ihrer Daten erfolgt teilweise aufgrund von gesetzlichen oder vertraglichen Pflichten. In anderen Fällen setzen wir ausgewählte Erfüllungsgehilfen und Dienstleister ein, die als Auftragsverarbeiter (gemäß Art. 28 DS-GVO) für uns tätig werden und im jeweils erforderlichen Umfang Zugriff auf Ihre Daten erhalten können. Auftragsverarbeiter unterliegen zahlreichen vertraglichen Pflichten und dürfen insbesondere Ihre personenbezogenen Daten nur auf unserer Weisung und ausschließlich für die Erfüllung der von uns erhaltenen Aufträge verarbeiten.

- Auditoren
- Banken, Zahlungsdienstleister
- Datenschutzbeauftragter
- Dienstleister für die Vernichtung von Akten und Datenträgern
- Dienstleister für Druck, Lettershops
- Dienstleister für Post und Logistik
- E-Mail-Providers des Empfängers
- Finanzbehörden
- Gerichte, Rechtsanwälte, Vertragspartner, Berater, Geschäftspartner, Strafverfolgungsbehörden, gegnerische Anwälte, Landes- oder Bundeskriminalamt (im Rahmen gerichtlicher Streitigkeiten oder bei konkretem Strafverdacht)
- Hotels, Herbergen und andere Unterkünfte
- Inkasso-Dienstleister
- IT-Dienstleister
- Lieferanten
- Reisebüros
- Reiseveranstalter
- Stadtführer
- Steuerberater
- Telekommunikationsdienstleister

- Theater
- Veranstalter von Messen, Kongressen etc.

10 Ihre Rechte

Sie verfügen über das gesetzliche Recht auf:

- **Auskunft** der über Sie gespeicherten personenbezogenen Daten (Art. 15 DS-GVO)
 - **Berichtigung** und **Vervollständigung** Ihrer uns vorliegenden Daten (Art. 16 DS-GVO)
 - **Löschung** (Art. 17 DS-GVO)
 - **Einschränkung der Verarbeitung** (Art. 18 DS-GVO)
 - **Datenübertragbarkeit** (Art. 20 DS-GVO)
 - **Widerruf erteilter Einwilligungen** (Art. 7 DS-GVO) mit Wirkung für die Zukunft. Die Rechtmäßigkeit der bis zum Zeitpunkt des Widerrufs erfolgten Verarbeitung der Daten bleibt davon unberührt.
 - Sie haben darüber hinaus das Recht auf Darlegung des eigenen Standpunktes und Anfechtung einer auf einer automatisierten Verarbeitung beruhenden Entscheidung (Art. 22 DS-GVO).
- Sie haben das Recht auf **Widerspruch** gegen die Verarbeitung Ihrer Daten zur Wahrung unserer berechtigten Interessen oder der berechtigten Interessen Dritter (Art. 21 DS-GVO) – Sie haben das Recht aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit gegen eine solche Verarbeitung zu widersprechen; dies gilt auch für ein auf diese Bestimmungen gestütztes Profiling im Sinne von Art. 4 Abs. 4 DS-GVO.
 - **Widerspruch gegen die Direktwerbung** – Sie haben das Recht, jederzeit und ohne Angabe von Gründen gegen eine Verarbeitung Ihrer Daten zum Zweck der Direktwerbung zu widersprechen.

Zur Ausübung dieser Rechte können Sie sich insbesondere über die oben genannten Kontaktdaten an uns wenden.

Sie haben ebenfalls das gesetzliche Recht auf Beschwerde bei einer Datenschutz-Aufsichtsbehörde (Art. 77 DS-GVO).