

# DATENSCHUTHINWEISE Croaticum – Stand Mai 2018

## 1. WORUM GEHT ES?

Croaticum ist ein verantwortungsvoller Umgang mit den personenbezogenen Daten, welche Sie uns anvertrauen sehr wichtig. Daher haben wir uns mit Blick auf die neue europäische Datenschutz-Grundverordnung («DSGVO») dazu entschlossen diese Datenschutzhinweise zu veröffentlichen in welchen wir Ihnen darlegen wie und weshalb wir Ihre personenbezogenen Daten erheben, und bearbeiten.

Gerne möchten wir darlegen:

- welche personenbezogenen Daten wir über Sie erheben und bearbeiten
- wann und an welchen Stellen wir personenbezogene Daten sammeln
- zu welchem Zweck wir personenbezogenen Daten verwenden
- wie lange wir personenbezogene Daten aufbewahren
- wer Zugang zu Ihren personenbezogenen Daten hat
- welches Ihre Rechte diesbezüglich sind

## 2. WER SIND WIR?

Für jede Datenbearbeitung ist ein bestimmtes Unternehmen datenschutzrechtlich verantwortlich. Für die Datenbearbeitungen nach diesen Datenschutzhinweisen ist grundsätzlich das folgende Unternehmen verantwortlich («wir» oder «uns»):

Croaticum GmbH  
Fritz-Heeb-Weg 1  
8050 Zürich  
[www.croaticum.ch](http://www.croaticum.ch)  
[www.go2zrce.ch](http://www.go2zrce.ch)

+41 43 443 97 22

## 3. WAS SIND PERSONENBEZOGENE DATEN?

Das Datenschutzrecht regelt die Bearbeitung von personenbezogenen Daten bzw. Personendaten. Dies sind alle Informationen, die mit einer bestimmten natürlichen Person in Verbindung gebracht werden können. Dies können z.B. sein:

- Kontaktinformationen z.B. Vor- und Nachname, Postadresse, E-Mailadresse, Telefonnummer
- Zusätzliche persönliche Angaben wie z.B. Geburtstag/Alter, Familienstand, Nationalität, Pass bzw. Identitätskartenangaben, Gesundheitsdaten
- Zahlungsangaben wie gewünschte Zahlungsart, Kreditkartennummer, Kontoangaben
- Angaben zu gebuchten Reisen wie Reisedaten, Reisedestination/en, gewählte Fluggesellschaft, Hotel/Unterkunft, Kreuzfahrtgesellschaft, Transfergesellschaft, Mietwagensgesellschaft, Preis, Kundenwünschen, Informationen zur Mitreisenden Personen usw.
- Aufzeichnungen Ihrer Besuche auf unseren Webseiten

- weitere Angaben, welche Sie bei Ihrer Kontaktaufnahme zu Croaticum zur Verfügung stellen
- in besonderen Situationen wie Reklamationen oder, Unfall bei der Reise oder ähnlich können weitere Informationen beschafft und gespeichert werden

#### **4. WAS VERSTEHT MAN UNTER DIREKT BWZ. INDIREKT ERHOBENEN PERSONEN BEZOGENEN DATEN?**

Grundsätzlich werden Personendaten direkt von Ihnen erhoben durch telefonische oder persönliche Kommunikation, per E-Mail oder Anfrageformular via eine unserer Webseiten.

Diese Daten können aber auch indirekt von Reisebüros in Zusammenarbeit mit Croaticum erhoben werden oder wenn ein Reiseanmelder Angaben über Mitreisende übermittelt.

Wir sind berechtigt die personenbezogenen Daten von anderen Personen (z.B. Mitreisende, oder Personen, für welche Sie bei uns Dienstleistungen buchen) welche Sie an uns übermitteln leistungsgebunden zu nutzen. Bitte stellen Sie sicher, dass diese mit der Übermittlung an uns einverstanden sind und informieren Sie diese Personen gegebenenfalls auch über die Nutzungsart dieser Daten bei Croaticum.

#### **5. AN WEN SIND DIESE DATENSCHUTZHINWEISE GERICHTET?**

Die vorliegenden Datenschutzhinweise sind an alle Personen gerichtet , welche uns anrufen, uns schreiben oder auf eine andere Art Kontakt mit uns aufnehmen oder die in der Kommunikation mit uns genannt werden, Personen welche bei uns Reise oder andere Dienstleistungen buchen, Mitreisende, Besucher unserer Webseiten und Social-Medialkanäle, Empfänger von Marketingkommunikation, Stellenbewerber, Partnerunternehmen, bei uns buchende Reisebüros und andere Geschäftspartner.

#### **6. WELCHE ARTEN BEARBEITUNG VON PERSONENBEZOGENEN DATEN GIBT ES?**

Mit Bearbeitung ist der ganzheitliche Umgang mit personenbezogenen Daten gemeint. Ihre Daten werden auf verschiedene Arten bearbeitet, dies umfasst unter anderem:

- Erhebung der personenbezogenen Daten
- Aufbewahrung der personenbezogenen Daten
- Verwendung und Nutzung der personenbezogenen Daten
- Weitergabe und Offenlegung der personenbezogenen Daten
- Das Löschen und Vernichten der personenbezogenen Daten

## **7. WOZU UND IN WELCHEN SITUATIONEN WERDEN IHRE PERSONENBEZOGENEN DATEN BEARBEITET?**

### **7.1. Kommunikation**

Sobald Sie Kontakt mit uns oder wir mit Ihnen aufnehmen sei dies telefonisch, persönlich im Reisebüro, per E-Mail oder Formular auf unseren Webseiten, via Social Media oder ähnlich werden Personendaten bearbeitet. In diesem Schritt werden vorwiegend Daten erhoben wie Name, E-Mail-Adresse, Telefonnummer oder Postadresse. Diese Daten verwenden wir um Ihnen Auskunft geben zu können, Ihr Anliegen bearbeiten zu können oder generell mit Ihnen kommunizieren zu können.

### **7.2. Anfragen**

Sobald Sie uns telefonisch, persönlich im Reisebüro, per E-Mail oder Anfrageformular auf unseren Webseiten, via Social Media oder ähnlich eine Anfrage zukommen lassen, kommen zu den in Punkt 7.1. erwähnten Daten weitere Daten hinzu. Meisten sind dies Angaben zu gewünschtem Reiseterrain, gewünschter Anreiseart, gewünschter Unterkunftsart, Angaben zu Mitreisenden Personen, Ihr persönliches Alter und das Alter der Mitreisenden Personen, gewünschte Reiseart oder weitere Wünsche und Interessen. Diese Daten werden erhoben um Ihnen ein möglichst passendes Angebot bzw. mehrere Angebote unterbreiten zu können.

### **7.3. Buchungen**

Sofern Sie direkt bei Croaticum (via e-mail, persönlich oder telefonisch) eine Reise buchen bzw. über ein mit Croaticum zusammenarbeitendes Reisebüro, kommen weitere benötigte Personendaten hinzu. Dies sind insbesondere die für die Abwicklung der Buchung und Rechnungsstellung benötigten Daten wie z.B. Geburtsdaten, Rechnungsadresse, Angaben zur Zahlungsart, Angaben zu gebuchten Reisen wie Reisedaten, Reisedestination/en, gewählte Fluggesellschaft, Hotel/Unterkunft, Kreuzfahrtgesellschaft, Transfergesellschaft, Mietwagengesellschaft, Preis, Kundenwünschen, Informationen zur Mitreisenden Personen, Vielfliegernummern, Zimmerpräferenzen usw. Diese personenbezogenen Daten werden benötigt um einen reibungslosen Ablauf Ihrer gebuchten Reise gewährleisten zu können.

### **7.4. Besuch von unseren Webseiten**

Beim Besuch von unseren Webseiten bearbeiten wir verschieden Personendaten. Dies können sein: technische Daten wie z.B. Angaben über Zugriffszeitpunkt auf unsere Webseite, die Dauer des Besuchs, die Häufigkeit des Besuchs unserer Webseiten, die konkreten aufgerufenen Seiten und Angaben über das verwendete «Endgerät» (z.B. Tablet, PC oder Smartphone). Diese Daten werden zur Bereitstellung und Personalisierung der Webseiten, aus Gründen der IT-Sicherheit sowie zur Verbesserung der Nutzerfreundlichkeit verwendet. Dazu verwenden wir auch «Cookies» (Dateien, welche auf Ihrem Endgerät gespeichert werden sobald Sie unsere Webseiten besuchen. Gewisse Cookies werden für die Funktionalität der Website benötigt und gleich nach Ihrem Besuch gelöscht – andere dienen der Personalisierung des Angebots und ermöglichen es uns für Sie relevante Inhalte hervorzugeben. Selbstverständlich können Sie Ihr Gerät so einstellen, dass jeweils ein Hinweis

erscheint sobald ein neues Cookie angelegt werden soll und können dieses dementsprechend auch ablehnen. Oder Sie löschen die Cookies ganz einfach nach dem Besuch unserer Webseiten.

Oder Sie verhindern die Erfassung des Cookies indem Sie ein entsprechendes BrowserAdd-on herunterladen und installieren. Beachten Sie bitte, dass dies zu einer Beeinträchtigung der Funktionalität unserer Webseiten führen kann.

### **7.5. Analysedienste**

Es kann sein, dass wir auch Analysedienste wie z.B. Google Analytics verwenden, einen Dienst von Google, Inc. (USA). Hierbei werden detaillierte Angaben über das Verhalten auf der betreffenden Webseite erhoben. Diese Informationen werden auf einem Server von Google in den USA gespeichert. Ihre IP-Adresse wird – sofern sie die anonymisierte IP-Funktion aktiviert haben – zuvor aber in der EU bzw. im EWR gekürzt. Nur ausnahmsweise wird die volle IP-Adresse in die USA übertragen. Google Analytics ermöglicht es zudem, Daten, Sitzungen und Interaktionen über mehrere Endgeräte hinweg einer pseudonymen User-ID zuzuordnen und so die Aktivitäten eines nicht namentlich bekannten Nutzers geräteübergreifend zu analysieren.

Weitere Informationen können Sie bei der Datenschutzerklärung von Google unter <https://policies.google.com> nachlesen.

### **7.6. Social Media**

Wir sind aktiv auf Social Media und freuen uns so viele Abonnenten auf Facebook zu haben. Unsere Webseiten dürfen Features sozialer Medien wie Facebook, Google+ oder ähnlich enthalten, die ihre eigenen Datenschutzhinweise haben.

Personen welche aktiv auf Facebook sind und uns abonniert (somit Ihre Einverständnis vorliegt) haben können regelmässig spannende News zur Reisedestination Kroatien erfahren. Es werden dort zwar Namen angezeigt von Personen, welche kommentieren oder «likern». Die Anzahl dieser Reaktionen bietet uns Information darüber was für die Mehrheit von Interesse ist. Die Beiträge werden danach ausgewählt und gepostet. Es gibt keine darüberhinausgehende Nutzung dieser Daten seitens Croaticum.

Auf den Webseiten von Croaticum können verschiedene Plugins von Facebook und Google+ genutzt. Wenn Sie nicht möchten, dass soziale Netzwerke über aktive Plugins Daten über Sie sammeln, können Sie dies in Ihren Browser Einstellungen über die Funktion „Cookies von Drittanbietern blockieren“ ändern. Wenn diese Plugins aktiviert sind, baut Ihr Browser mit den Servern des jeweiligen sozialen Netzwerks eine direkte Verbindung auf, sobald sie eine Webseite unseres Internetauftritts aufrufen. Der Inhalt des Plugins wird vom sozialen Netzwerk direkt an Ihren Browser übermittelt und von diesem in die Webseite eingebunden. Durch die Einbindung der Plugins erhält das soziale Netzwerk die Information, dass Sie die entsprechende Seite unseres Internetauftritts aufgerufen haben. Sind Sie bei dem sozialen Netzwerk eingeloggt, kann dieses den Besuch Ihrem Konto zuordnen. Wenn Sie mit den Plugins interagieren, zum Beispiel den Facebook „Gefällt mir“ Button betätigen oder einen Kommentar abgeben, wird die entsprechende Information von Ihrem Browser direkt an das soziale Netzwerk übermittelt und gespeichert.

Zweck und Umfang der Datenerhebung und die weitere Verarbeitung und Nutzung der Daten durch soziale Netzwerke sowie Ihre diesbezüglichen Rechte und Einstellungsmöglichkeiten zum Schutz Ihrer Privatsphäre entnehmen Sie bitte den Datenschutzhinweisen der jeweiligen Netzwerke bzw. Webseiten.

Wenn Sie wünschen können Sie Facebook-Social-Plugins mit Add-ons für Ihren Browser blockieren, z. B. mit dem "Facebook Blocker".

### **7.7. Marketing, Informationen und Wettbewerbe**

Wenn es etwas spannendes Neues gibt, welches für Sie von Interesse sein könnte, möchten wir Sie auf verschiedenen Wege z.B. per E-Mail, per Messenger oder per Telefon darüber informieren, dies natürlich nur wenn Sie sich einverstanden erklärt haben. Wir verarbeiten dabei personenbezogene Daten (vor allem Ihren Namen und E-Mail-Adresse).

Wenn Sie bei uns Dienstleistungen anfragen oder buchen werden wir Sie fragen, ob wir Ihnen diese News senden dürfen. Eine solche erteilte Einwilligung können Sie natürlich jederzeit widerrufen, per Link zu Abbestellen, telefonisch, persönlich oder auf dem Postweg.

Sofern Sie sich dafür entscheiden keine Marketingkommunikation zuzulassen, werden Sie trotzdem dienstleistungsbezogene Kommunikation wie z.B. Buchungsbestätigungen oder weitere wichtige Informationen zur Ihrer Buchung.

Bei Wettbewerben verarbeiten wir die von Ihnen bei der Teilnahme übermittelten personenbezogenen Daten, welche für die Durchführung der Wettbewerbe und der damit zusammenhängenden Kommunikation nötig sind, sowie zu Werbezwecken. Weitere Angaben dazu finden Sie den jeweiligen. Teilnahmebedingungen.

### **7.8. Administration**

Ihre personenbezogenen Daten werden für Croatiaum interne Administration bearbeitet, unter anderem auch für Buchhaltungs- und Archivierungszwecke.

### **7.9. Stellenbewerber**

Die Personendaten von Stellenbewerbern werden zur Prüfung der Eignung für die jeweilige ausgeschriebene Stelle erhoben. Dafür benötigen wir grundsätzlich die üblichen und die in einer Stellenausschreibung genannten Informationen und Unterlagen, z.B. Bewerbung, Familienstand, Kinder, Aufenthaltsstatus, Lebenslauf, Kenntnisse und Fähigkeiten, Interessen, Referenzen, Qualifikationen, Zeugnisse usw. Dazu können auch besonders schützenswerte Personendaten gehören, z.B. Gesundheitsdaten oder Angaben über eine Gewerkschaftszugehörigkeit.

## **7.10. Rechtswahrung**

Wir bearbeiten Personendaten, um rechtliche Vorgaben einzuhalten. Wir bearbeiten Personendaten in unterschiedlichen Konstellationen, um unsere Rechte zu wahren, z.B. um Ansprüche von uns, oder von verbundenen Unternehmen, von Mitarbeitern oder von Vertrags- und Geschäftspartnern einzuschätzen und diese ggf. gerichtlich, vor- oder aussergerichtlich und vor Behörden im In- und Ausland durchzusetzen bzw. uns gegen Ansprüche zu verteidigen.

## **8. WEITERGABE IHRER PERSONENBEZOGENEN DATEN**

### **8.1. Croaticum intern**

Unsere Mitarbeiter haben Zugriff auf Ihre personenbezogenen Daten aber nur soweit wie dies für die beschriebenen Zwecke und dem Tätigkeitsbereich des betreffenden Mitarbeiters erforderlich ist. Alle Mitarbeiter handeln dabei nach unseren Anweisungen und sind im Umgang mit Ihren Personendaten zu Vertraulichkeit und Verschwiegenheit verpflichtet.

### **8.2. Dritte**

Ihre Daten können unter Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen an Dritte weitergegeben werden, welche diese im Rahmen eines Auftragsverhältnisses Dienstleistungen für Croaticum erbringen. Dies können z.B. sein:

Fluggesellschaften, Busunternehmer, Hotels, Vermieter, Kreuzfahrtgesellschaften, Mietwagenvermietungen, Ausflugsveranstalter, Reiseleiter, Stadtführer, Transferveranstalter, Reisebüros und weitere Kooperationspartner.

Es werden nur die personenbezogenen Daten übermittelt welche zwingend notwendig sind um die von Ihnen gebuchte Dienstleistung ordnungsgemäss und zu Ihrer Zufriedenheit zur Verfügung stellen zu können. Wir achten darauf, dass Ihre personenbezogenen Daten bei diesen Partnerunternehmen ebenfalls sorgfältig behandelt werden.

In diesem Fall ist der Empfänger der Daten aber datenschutzrechtlich ein eigener Verantwortlicher.

#### **8.2.1. Fluggesellschaften**

Fluggesellschaften verlangen die Übermittlung Ihrer Mobiltelefonnummer um Sie im Falle einer Flugänderung oder ähnlich direkt kontaktieren zu können.

Bei besonderen Anfragen wie unbegleitete Kinder oder ähnlich ist es erforderlich zusätzliche personenbezogene Daten zu übermitteln.

Sie ermächtigen Croaticum diese im PNR (so genannte „Passenger Name Record“) zu hinterlegen.

### **8.2.2. Behörden**

Auf Verlangen der Behörden bestimmter Länder kann es erforderlich sein, spezifische Daten über Ihre Reise in und aus diesen Ländern aus Sicherheits- und Einreisegründen an diese Behörden zu übermitteln.

Sie ermächtigen Croaticum bzw. die jeweilige Fluggesellschaft zu diesen Zwecken personenbezogene Daten über Sie als Passagier an die Behörden zu übermitteln.

Hierzu gehören z. B. Ihr vollständiger Name, Geburtsdatum, Ihre vollständige Wohnadresse, Telefonnummern, Informationen über Ihre Mitreisenden, Datum der Buchung/Ticketausstellung und beabsichtigtes Reisedatum, alle Arten von Zahlungsinformationen, Ihr Reisetstatus und Ihre Reiseroute, Frequent-Flyer-Nummer, Informationen über Ihr Gepäck, alle PNR-Änderungen in der Vergangenheit, usw.

Sie nehmen zur Kenntnis, dass diese Daten an Länder übermittelt werden können, in denen der Datenschutz nicht dem Schutzniveau der schweizerischen Datenschutzgesetzgebung entspricht.

### **8.2.3. Dritte deren Dienstleistungen wir in Anspruch nehmen wollen**

Wir können Ihre Personendaten an Dritte weitergeben, wenn wir «Auftragsdatenbearbeiter» in Anspruch nehmen wollen. Namentlich können dies z.B. IT-Dienstleistungen, z.B. Leistungen in den Bereichen Datenspeicherung (Hosting), Cloud-Dienste, Versand von E-Mail-Newslettern, Datenanalyse oder im Bereich Buchhaltung oder ähnlich. Wir wählen diese Auftragsdatenbearbeiter mit grösster Sorgfalt aus damit der Datenschutz während der gesamten Bearbeitungsdauer sichergestellt wird. Dabei dürfen Ihre personenbezogenen Daten lediglich in unserem Auftrag und nach unseren Instruktionen bearbeitet werden.

### **8.2.4. Weitere Möglichkeiten der Offenlegung an Dritte**

Wir können Ihre personenbezogenen Daten offenlegen sofern dies gesetzlich vorgeschrieben ist (z.B. Behörden).

Wir behalten uns zudem vor die Bearbeitung Ihrer Personendaten, um einer etwaigen gerichtlichen Verfügung nachzukommen oder Rechtsansprüche geltend zu machen bzw. abzuwehren oder sofern wir es aus anderen rechtlichen Gründen für notwendig halten.

Bei deiner Stellenbewerbung können wir personenbezogene Daten über Sie an ehemalige Arbeitgeber weitergeben für z.B. Referenzauskünfte oder auch an zukünftige Arbeitgeber bei einer neuen Stellenbewerbung.

Sollten Sie einer fälligen Zahlung nicht nachkommen, können wir personenbezogene Daten für eine Übertragung der Forderung an ein anderes Unternehmen z.B. Inkassofirma übermitteln.

## **9. SCHUTZ VON PERSONENBEZOGENEN DATEN**

Wir treffen angemessene Sicherheitsmassnahmen technischer Natur (z.B. Verschlüsselung, Protokollierung, Zugriffsbeschränkung, Datensicherung usw.) und organisatorischer Natur (z.B. Weisungen an unsere Mitarbeiter, Vertraulichkeitsvereinbarungen, Überprüfungen usw.), um die Sicherheit Ihrer personenbezogenen Daten zu wahren, um sie gegen unberechtigte oder unrechtmässige Bearbeitungen zu schützen und der Gefahr des Verlusts, einer unbeabsichtigten Veränderung, einer ungewollten Offenlegung oder eines unberechtigten Zugriffs entgegenzuwirken. Sicherheitsrisiken lassen sich jedoch generell nicht ganz ausschliessen.

## **10. AUFBEWAHRUNG**

Die Aufbewahrung Ihrer Daten in personenbezogener Form erfolgt solange es für den konkreten Zweck, für den wir sie erhoben wurden erforderlich ist oder von Ihnen genehmigt. Wir speichern Ihre personenbezogenen Daten zudem, solange sie einer gesetzlichen Aufbewahrungspflicht unterliegen. Für bestimmte Daten gilt z.B. eine zehnjährige Aufbewahrungsfrist. Für andere gelten jeweils kürzere Fristen. Nach Ablauf der angesprochenen Fristen löschen oder anonymisieren wir Ihre personenbezogenen Daten.

## **11. IHRE RECHTE**

Sie können jederzeit bei uns die Offenlegung der von Ihnen erhobenen personenbezogenen Daten verlangen. Sie können diese ebenfalls korrigieren oder löschen lassen oder Einwände gegen die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten erheben.

Wir werden Ihre Daten aktualisieren oder löschen, es sei denn, dass wir sie für geschäftliche oder rechtliche Zwecke aufbewahren müssen.

Sie können uns auch kontaktieren, wenn Sie sich darüber beschweren möchten, wie wir Ihre personenbezogenen Daten erheben, speichern und verwenden. Wir werden versuchen Abhilfe zu schaffen.

## **12. ÄNDERUNGEN DER DATENSCHUTZHINWEISE**

Diese Datenschutzhinweise können im Lauf der Zeit angepasst werden sofern wir die Datenbearbeitung ändern oder neue Rechtsvorschriften dies erfordern.

Bei wesentlichen Änderungen werden Personen, welche bei uns registriert sind und der Kontaktaufnahme zugestimmt haben aktiv benachrichtigt. Generell gilt jedoch die jeweils aktuelle Fassung der Datenschutzhinweise von Croaticum welche jeweils auf den Webseiten von Croaticum ersichtlich ist.