

DATENSCHUTZERKLÄRUNG

1. Einleitung

Mit diesem Dokument möchten wir Ihnen klare und transparente Informationen darüber geben, welche personenbezogenen Daten wir erheben und verarbeiten, wenn Sie unsere Website besuchen, eine Unterkunft in unseren Einrichtungen buchen, in unseren Einrichtungen übernachten und Dienstleistungen in Anspruch nehmen oder aus anderen Gründen mit uns kommunizieren.

Die Datenschutzerklärung enthält die Arten von personenbezogenen Daten, die wir von Ihnen erheben, die Zwecke, für die wir sie verwenden, die Rechtsgrundlagen, auf denen wir sie speichern, die Zeiträume, für die wir sie aufbewahren, an wen wir sie weitergeben und wie Sie Ihre Rechte in Bezug auf eine solche Verarbeitung ausüben können.

2. Über uns – Kontakt

Verantwortlicher:
Sunce hoteli d.d. za turizam i ugostiteljstvo,
Radnička cesta 43, Zagreb,
OIB: 06916431329

Datenschutzbeauftragter:
dpo@bluesunhotels.com

3. Arten von personenbezogenen Daten, die wir erheben

Welche Daten wir erheben und verarbeiten, hängt von Ihrer Beziehung zu uns und den Gründen für unsere Kommunikation ab. Kategorien von personenbezogenen Daten, die wir erheben, mit Beispielen für jede Kategorie:

- Identifizierungsinformationen
 - Vor- und Nachname, Geburtsdatum, Geschlecht, Personennummer (OIB), Identifikationsdokumentenummer
- Kontaktdaten
 - Adresse, E-Mail-Adresse, Telefonnummer
- Finanzielle Informationen
 - Zahlungsinformationen und Kontonummer, Kredit- / Debitkartentyp und -nummer.
- Informationen über den Aufenthalt und die Inanspruchnahme von Dienstleistungen
 - Aufenthaltsdauer, Zimmernummer, Datum und Art der in Anspruch genommenen Leistung (Aufenthalt, Speisen- und Getränkekonsum, Spa- und Wellnessleistungen, Preise)
- Videoüberwachungssystem-Aufzeichnungen
- Technische Daten:
 - IP-Adresse, Anmeldedaten, Standort, Zeitzone, Browsertyp und -version, Betriebssystem und andere Informationen über das Gerät, mit dem Sie auf unsere Website zugreifen
- Nutzungsdaten
 - Informationen darüber, wie und wie Sie unsere Website, Produkte und Dienstleistungen nutzen. Verfügbare Daten bei der Verfügbarkeitsprüfung von

Wohneinheiten.

- Marketingdaten
 - Informationen zu Ihren Kontaktpräferenzen.
- Telefonkommunikationsdaten
 - Anzahl der Anrufer, Aufzeichnung des Gesprächs, Dauer des Gesprächs
- Informationen zu Ihren Präferenzen
 - Details darüber, welche Art von Zimmer Sie möchten, Art der Bettwäsche und ähnliche Sonderwünsche.

Besondere Kategorien personenbezogener Daten

- Besondere Kategorien personenbezogener Daten sind Daten über Rasse, ethnische Zugehörigkeit, religiöse oder philosophische Überzeugungen, sexuelle Orientierung, politische Ansichten, Gewerkschaftszugehörigkeit, Daten über Ihre Gesundheit, genetische und biometrische Daten.
- In der Regel erheben wir diese Art von Daten nicht, außer in folgenden Ausnahmefällen:
 - Wir erheben und verarbeiten Ihre Gesundheitsdaten im Zusammenhang mit Allergien, wenn Sie uns gewarnt haben, und nur mit Ihrer ausdrücklichen Zustimmung;
 - Im Rahmen der Erbringung des Spa- und Wellness-Dienstes erheben wir mit Ihrer ausdrücklichen Zustimmung gesundheitsbezogene Daten;
 - Wenn Sie eine dieser Informationen öffentlich bekannt gegeben haben.

4. Datenerhebungszwecke und Rechtsgrundlagen

Reservierung von Unterkünften und Aufenthalt in Einrichtungen

Zweck der Verarbeitung	Art der Daten	Rechtsgrundlage
Unterkunftsbuchung, Kommunikation vor Ankunft Reservierung des Aufenthaltsdatums, Auswahl des Unterkunfts- und Zimmertyps, Auswahl der Zahlungsbedingungen. Buchungsbestätigung einreichen Buchungen verwalten Erstellung von Dokumentationen in Übereinstimmung mit den Rechnungslegungsvorschriften Kommunikation vor der Ankunft	Identifikationsdaten Kontaktdaten Finanzdaten Informationen zu Ihren Präferenzen Telefonkommunikationsdaten (falls es sich um einen Buchungs-/Kommunikationskanal handelt)	Handeln in Übereinstimmung mit einer gesetzlichen Verpflichtung Vertragsschluss und Vertragserfüllung Berechtigtes Interesse (Geschäftsführung und Management von Produkten und Dienstleistungen)

<p>Registrierung (Check-in) / Check-out und damit verbundene Maßnahmen</p> <p>Check-in und Check-out der Gäste, Zimmerzuweisung. Gästeregistrierung in internen Systemen, Verbindung zu</p>	<p>Identifikationsdaten</p> <p>Kontaktdaten</p>	<p>Handeln in Übereinstimmung mit einer gesetzlichen Verpflichtung.</p> <p>Vertragserfüllung.</p>
--	---	---

<p>angebote und Dienstleistungen angefordert und Daten in das e-Visitor-System eingegeben.</p> <p>Eingabe von Informationen zu den Vorlieben und Wünschen des Gastes sowie Optionen für die weitere Kommunikation.</p> <p>Nutzung von Parkplätzen, Gepäckaufbewahrung, Anmietung eines Hoteletuis.</p>	<p>Finanzielle Informationen</p> <p>Informationen zu Ihren Präferenzen</p> <p>Informationen über den Aufenthalt und die Inanspruchnahme von Dienstleistungen</p> <p>Marketingdaten</p> <p>Autokennzeichen</p>	<p>Berechtigtes Interesse (Gästebuchführung, Kommunikation und Geschäftsführung.)</p> <p>Ausdrückliche Einwilligung (Gesundheits- und Allergiedaten).</p>
<p>Buchung und Inanspruchnahme von Leistungen während Ihres Aufenthaltes</p> <p>Ein Beispiel für Zusatzleistungen ist die Nutzung von Restaurants, Bars, Spa und Wellness</p> <p>Reservierung und Organisation von Ausflügen und Transfers.</p> <p>Buchung und Nutzung von Fitnessprogrammen</p>	<p>Identifikationsdaten</p> <p>Kontaktdaten</p> <p>Finanzdaten</p> <p>Informationen zu Ihren Präferenzen</p> <p>Informationen über den Aufenthalt und die Inanspruchnahme von Dienstleistungen</p>	<p>Vertragserfüllung.</p> <p>Berechtigtes Interesse (Gästebuchführung, Kommunikation und Geschäftsführung.)</p> <p>Ausdrückliche Einwilligung (Gesundheitsdaten).</p>
<p>Beschwerden von Gästen</p> <p>Evidenz über Gästebeschwerden führen</p>	<p>Identifikationsdaten</p> <p>Informationen über den Aufenthalt und die Inanspruchnahme von Dienstleistungen</p> <p>Technische Daten (IP-Adresse)</p> <p>Reklamationsdaten</p>	<p>Berechtigtes Interesse (Geschäftsführung, Verbesserung der Dienstleistungen)</p>
<p>Anspruch auf Ersatz</p> <p>Evidenz der Ersatzansprüche</p>	<p>Identifikationsdaten</p> <p>Informationen über den Aufenthalt und die Inanspruchnahme von Dienstleistungen</p>	<p>Rechtsverbindliche Verpflichtung</p> <p>Berechtigtes Interesse (Geschäftsführung, Verbesserung der Dienstleistungen)</p>

	Ersatzanspruchbezogene Daten	
Videoüberwachung Einsatz des Videoüberwachungssystems zum Schutz von Personen und Eigentum des Hotels	Videoüberwachungssystem-Evidenz	Berechtigtes Interesse (Schutz von Personen und Eigentum des Hotels)
Aktivieren der Wi-Fi-Nutzung Verbinden eines Gastes mit dem Internet über Hotel-WLAN	Technische Daten, Nutzungsdaten	Vertragserfüllung. Berechtigtes Interesse (Aufrechterhaltung der Sicherheit des IT-Systems).

Marketing, Werbung und Nutzung der Website

Direktes E-Mail-Marketing E-Mail an einen Gast, der in einem Hotel übernachtet, mit Hinweisen und Angeboten zu verbundenen Diensten Senden von E-Mails an Personen, die sich für den Newsletter angemeldet haben, mit Werbematerialien und Sonderangeboten	Identifikationsdaten (Name) Kontaktdaten (E-Mail-Adresse) Interessen	Berechtigtes Interesse (Kommunikation mit Gast, Marketingstrategie) Einwilligung
Zufriedenheitsbefragungen und Fragebögen Senden einer E-Mail an den Gast, in der er aufgefordert wird, eine Umfrage oder eine Zufriedenheitsumfrage auszufüllen.	Kontaktdaten (E-Mail-Adresse)	Berechtigtes Interesse (Geschäftsführung, Verbesserung der Dienstleistungen)

Analytisches Website-Monitoring Verfolgung des Verhaltens der Website-Besucher, um die Funktionalität der Website zu verbessern, Interessen zu identifizieren und den Service zu optimieren.	Technische Daten Nutzungsdaten	Berechtigtes Interesse (Geschäftsentwicklung, Marketingstrategie, strategische Planung). Einwilligung
Soziale Netzwerke Kommunikation über Social-Media-Profile.	Identifikationsdaten Kontaktdaten	Vertragsschluss und Vertragserfüllung Berechtigtes Interesse (Kommunikation mit Gästen, Verwaltung der Erwartungen der Gäste, Marketingstrategie).
Werbung Erstellen und Einreichen von Werbung und Verfolgen der Wirksamkeit dieser Werbung	Identifikationsdaten, Kontaktdaten, Nutzungsdaten, Marketingdaten, Technische Daten, Präferenzdaten	Einwilligung (Re-Targeting). Berechtigtes Interesse (Überwachung der Effektivität von Anzeigen, Geschäftsplanung, Entwicklung von Marketingkampagnen und Geschäftsstrategien).

- Bluesun Rewards: Detaillierte Informationen zur Datenerhebung und -verarbeitung im Rahmen unseres Treueprogramms finden Sie in der [Datenschutzerklärung von Bluesun Rewards](#).
- Cookies: Sie können mehr darüber erfahren, welche Cookies wir auf der Website verwenden, mit wem wir die auf diese Weise gesammelten Daten teilen und wie lange wir sie aufbewahren – im [Cookie-Hinweis](#)

5. Aufbewahrungsfristen

Wir bewahren Ihre Daten nur so lange auf, wie es für die Zwecke, für die die personenbezogenen Daten verarbeitet werden, erforderlich ist.

- Grundlegende Daten über den Aufenthalt der Gäste werden gemäß der gesetzlichen Verjährungsfrist bis zu fünf Jahre nach dem Aufenthalt aufbewahrt, und wir müssen die Daten für 10 Jahre im e-Visitor-System aufbewahren.

- Daten im Zusammenhang mit den von Ihnen während Ihres Aufenthalts genutzten Diensten, für die wir keine gesetzliche Aufbewahrungspflicht haben (z. B. Daten zur Gepäckaufbewahrung, Nutzung von Parkplätzen, Lunchpaketen etc.) werden nach Ende des Aufenthalts des Gastes gelöscht und vernichtet
- Um Ihnen Empfehlungen und personalisierte Angebote zukommen zu lassen, speichern wir die Informationen, die wir in unseren Guest-Relationship-Management-Systemen speichern, maximal 24 Monate ab Ihrer letzten Anfrage, Buchung oder Kommunikation
- Wir bewahren Daten im Zusammenhang mit den Rechnungslegungsvorschriften 11 Jahre lang auf. Dazu gehören auch Konten, die Ihre personenbezogenen Daten enthalten können.
- Wir speichern Überwachungsvideodaten für maximal 60 Tage.
- Daten, die wir aufgrund einer Einwilligung erheben (bspw. e-Mail-Newsletter) wird bis zum Widerruf der Einwilligung aufbewahrt.

Die Aufbewahrungsfristen im Zusammenhang mit der Mitgliedschaft im Bluesun Rewards-Treueprogramm werden in der Datenschutzerklärung des Programms näher erläutert.

6. Empfänger und Verarbeiter

Wir verkaufen oder teilen Ihre personenbezogenen Daten niemals mit Dritten, um deren Dienstleistungen zu bewerben.

In bestimmten Fällen besteht eine gesetzliche Verpflichtung oder geschäftliche Notwendigkeit, Ihre Daten an Dritte weiterzugeben oder ihnen Zugriff auf die Daten in unseren Systemen zu gewähren:

- In Fällen, in denen es notwendig ist, Ihre personenbezogenen Daten weiterzugeben, damit wir den Vertrag erfüllen können, an dem Sie beteiligt sind;
- In Fällen, in denen Sie zugestimmt haben, dass wir Ihre personenbezogenen Daten an Dritte weitergeben (z. B. im Falle der Verwendung von Cookies);
- Mit Justiz-, Steuer-, Prüfungs- und anderen zuständigen Behörden, wenn wir Grund zu der Annahme haben, dass wir gesetzlich oder vorschriftsmäßig verpflichtet sind, solche Informationen weiterzugeben (z. B. auf der Grundlage eines Ersuchens einer Steuerbehörde oder im Zusammenhang mit einem erwarteten Rechtsstreit);
- Zahlungsdienstleister, mit denen wir Vereinbarungen über die Verarbeitung personenbezogener Daten getroffen haben;
- Mit IT-Dienstleistern, deren Systeme wir in unserem Geschäft einsetzen und mit denen wir entsprechende Datenverarbeitungsverträge abgeschlossen haben (z.B. Reservierungssystem, Gästebasis, CRM-System, Mail-System);
- Mit dem e-Visitor-System in Übereinstimmung mit den Vorschriften über die Erbringung von Beherbergungsdienstleistungen und die Art und Weise, wie Listen geführt und Touristen registriert werden;

7. Befragtenrechte und deren Ausübung

Die Befragten haben die Möglichkeit, das Recht auszuüben:

- Zugriff auf personenbezogene Daten
- Korrektur fehlerhafter Daten
- Datenübertragbarkeit
- Die Löschung personenbezogener Daten verlangen

- Einschränkung der Verarbeitung
- Widerspruch gegen die Verarbeitung personenbezogener Daten

Sie können die Ausübung der Rechte beantragen:

- per E-Mail an unseren Datenschutzbeauftragten: dpo@bluesunhotels.com
- indem Sie eine Anfrage an die physische Adresse senden: Sunce hoteli d.d. za turizam i ugostiteljstvo, Radnička cesta 43, 10000 Zagreb,

Wir beantworten alle Anfragen innerhalb der gesetzlichen Frist von dreißig Tagen.

Sie können einen Widerspruch gegen eine bestimmte Verarbeitung an die Aufsichtsbehörde für den Schutz personenbezogener Daten senden: die Agentur für den Schutz personenbezogener Daten (AZOP), an die Adresse: Selska cesta 136, 10 000 Zagreb; E-Mail-Adresse: azop@azop.hr