

SATZUNG ZUM SCHUTZ PERSONENBEZOGENER KUNDENDATEN

1. Das Bekenntnis des AccorHotels-Konzerns zum Datenschutz
2. Geltungsbereich
3. Die zehn Grundsätze von AccorHotels zum Schutz Ihrer personenbezogenen Daten
4. Welche personenbezogenen Daten werden erhoben?
5. Wann werden Ihre personenbezogenen Daten erhoben?
6. Für welche Zwecke und für wie lange werden personenbezogene Daten erhoben?
7. Unter welchen Bedingungen erhalten Dritte Zugang zu Ihren personenbezogenen Daten?
8. So werden Ihre personenbezogenen Daten bei Übertragungen ins Ausland geschützt
9. Datensicherheit
10. Cookies
11. Ihre Rechte
12. Aktualisierungen
13. Fragen und Ansprechpartner

1. DAS BEKENNTNIS DES ACCORHOTELS-KONZERNS ZUM DATENSCHUTZ

Da Sie für uns ein wichtiger Kunde sind, ist es uns ein Anliegen, Ihnen auf der ganzen Welt ein unvergessliches Erlebnis und einen angenehmen Aufenthalt zu bieten.

Ihre absolute Zufriedenheit und Ihr volles Vertrauen in AccorHotels sind für uns das entscheidende Kriterium.

Um die Erwartungen, die Sie in uns setzen, erfüllen zu können, haben wir eine **Satzung zum Schutz personenbezogener Kundendaten** erarbeitet. Die vorliegende Satzung erläutert insoweit unser Versprechen Ihnen gegenüber und beschreibt, wie der AccorHotels-Konzern Ihre personenbezogenen Daten nutzt.

2. GELTUNGSBEREICH

In dieser Satzung bezeichnet der Begriff „AccorHotels Konzern“:

- die Accor S.A., die die Muttergesellschaft des AccorHotels-Konzerns ist und ihren Sitz in 82 rue Henri Farman, 92130 Issy-les-Moulineaux, Frankreich, hat;
- die Tochtergesellschaften der Accor S.A., die im Hotelgeschäft des AccorHotels-Konzerns tätig sind;
- die unter einer Marke des AccorHotels-Konzerns (Raffles, Sofitel Legend, Fairmont, SO/, Sofitel, onefinestay, Rixos, MGallery by Sofitel, Pullman, Swissôtel, 25hours Hotels, Novotel, Mercure, Mama Shelter, Adagio, JO&JOE, ibis, ibis Styles, ibis budget, Grand Mercure, The Sebel und hotelF1) weltweit betriebenen Hotels. Die Liste der Marken wird regelmäßig aktualisiert und kann unter www.accorhotels.com eingesehen werden.

Gut zu wissen

Wahrscheinlich wissen Sie gar nicht, dass das Hotel, in dem Sie sich gerade aufhalten, sehr häufig einem Unternehmen gehört, das keine Konzerngesellschaft der Accor S.A. ist. Die meisten Hotels werden auf der Grundlage eines Franchise- oder Managementvertrags betrieben, der zwischen dem Hoteleigentümer und der Accor S.A. (oder einer ihrer in dem Land ansässigen Tochtergesellschaften) geschlossen wird.

Während Ihres Hotelaufenthalts werden Ihre personenbezogenen Daten deshalb sowohl von der Accor S.A. als auch von dem jeweiligen Hotel verwaltet. Beide handeln jeweils als verantwortliche Stelle im Sinne der Datenschutzgesetzgebung. Dabei gilt Folgendes:

- Die Accor S.A. verarbeitet Ihre Daten im Rahmen ihres zentralen Buchungssystems sowie ihrer globalen Kundendatenbank, in der die Kunden erfasst werden, die in einem Hotel des AccorHotels-Konzerns nächtigen. Die Accor S.A. (sowie das mit ihr verbundene Unternehmen PRO-FID SAS) verwalten darüber hinaus auch das Kundenbindungsprogramm des Konzerns und setzen Marketingaktivitäten um.

- Jedes einzelne Hotel verarbeitet Ihre Daten zur Abwicklung des Vertragsverhältnisses mit Ihnen (hierzu zählen u.a. Rechnungsstellung, Bezahlung, Buchungsverwaltung), zur Umsetzung von hoteleigenen Marketingaktivitäten und zur Erfüllung gesetzlicher Vorgaben.

Accor S.A. fördert die in dieser Satzung niedergelegten Grundsätze stets nach Kräften und setzt sich dafür ein, dass die Hotels die Gesetze zur Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten einhalten.

3. DIE ZEHN GRUNDSÄTZE VON ACCORHOTELS ZUM SCHUTZ IHRER PERSONENBEZOGENEN DATEN

Gemäß den anwendbaren gesetzlichen Bestimmungen, und hier insbesondere der europäischen Datenschutz-Grundverordnung, müssen weltweit die nachfolgend genannten zehn Grundsätze im gesamten AccorHotels-Konzern angewendet werden.

- i. **Rechtmäßigkeit:** Wir nutzen personenbezogene Daten nur, wenn:
 - wir die **Einwilligung** der betroffenen Person erhalten ODER
 - dies für die **Erfüllung** eines Vertrags, an dem die betroffene Person beteiligt ist, erforderlich ist, ODER
 - dies erforderlich ist, um einer gesetzlichen Verpflichtung **nachzukommen** ODER
 - dies erforderlich ist, um **lebenswichtige Interessen** der betroffenen Person zu schützen ODER
 - wir ein **berechtigtes Interesse** an der Nutzung der personenbezogenen Daten haben und dadurch keine Rechte der betroffenen Personen beeinträchtigt werden.
- ii. **Verarbeitung nach Treu und Glauben:** Wir können darlegen, warum wir die einschlägigen personenbezogenen Daten benötigen.
- iii. **Zweckbindung und Datenminimierung:** Wir nutzen nur personenbezogene Daten, die wir wirklich benötigen. Wenn das Ergebnis auch mit einer geringeren Menge an personenbezogenen Daten erreicht werden kann, wählen wir die datensparsamere Lösung.
- iv. **Transparenz:** Wir setzen die betroffenen Personen darüber in Kenntnis, wie wir ihre personenbezogenen Daten nutzen.
- v. Wir gestatten es Personen, ihre **Rechte** zu nutzen, z.B. im Hinblick auf Auskunft über sowie Berichtigung und Löschung von ihren personenbezogenen Daten oder den Widerspruch gegen die Nutzung ihrer personenbezogenen Daten.
- vi. **Begrenzung des Speicherzeitraums:** Wir bewahren personenbezogene Daten nur für eine begrenzte Zeit auf.
- vii. Wir sorgen für die Sicherheit der personenbezogenen Daten, insbesondere deren **Vollständigkeit** und **Vertraulichkeit**.
- viii. Wenn Dritte personenbezogene Daten nutzen, müssen wir sicherstellen, dass diese in der Lage sind, die personenbezogenen Daten zu schützen.
- ix. Werden personenbezogene Daten in Länder außerhalb der EU übertragen, schaffen wir mit Hilfe spezieller rechtlicher Mittel die geeigneten Sicherheitsvorkehrungen.
- x. Wenn Probleme mit personenbezogenen Daten auftreten (Verlust, Diebstahl, Beschädigung, Nichtverfügbarkeit usw.), melden wir den Verstoß der zuständigen Behörde und setzen die betroffene Person in Kenntnis, falls dieser aufgrund des Verstoßes ein erhöhtes Risiko entstehen könnte.

Sofern Sie Fragen zu den zehn Datenschutzgrundsätzen bei AccorHotels haben, wenden Sie sich bitte an unsere Datenschutz-Abteilung, deren Kontaktdaten Sie in der Ziffer 11 „**Ihre Rechte**“ finden.

4. WELCHE PERSONENBEZOGENEN DATEN WERDEN ERHOBEN?

Wir erheben bei verschiedenen Anlässen Daten über Sie und/oder Ihre Begleitpersonen, wie z.B.:

- Kontaktdaten (wie Nachname, Vorname, Telefonnummer, E-Mail-Adresse)
- Persönliche Daten (wie Geburtsdatum, Nationalität)
- Informationen über Ihre Kinder (wie Vorname, Geburtsdatum, Alter)
- Ihre Kreditkartennummer (für Transaktions- und Reservierungszwecke)
- Ihre Mitgliedsnummer für das AccorHotels Treueprogramm oder ein anderes Partnerprogramm (wie z.B. Kundenbindungsprogramme von Fluglinien) und Informationen über Ihre Aktivitäten im Zusammenhang mit diesen Programmen
- Ihre Ankunfts- und Abreisedaten
- Ihre Präferenzen und persönlichen Interessen (z.B. Raucher- oder Nichtraucherzimmer, bevorzugter Bodenbelag, bevorzugtes Bettzeug, Zeitungen/Zeitschriften, Sport, kulturelle Interessen, Speisen und Getränke usw.)
- Ihre Fragen/Kommentare nach oder während eines Aufenthalts in einem unserer Hotels
- Technische Informationen bzgl. Ihres Nutzerverhaltens auf den Websites und Apps.

Bei Personen, die das 16. Lebensjahr noch nicht vollendet haben, werden nur der Name, die Nationalität und das Geburtsdatum erhoben. Diese Daten dürfen uns nur von einem Erwachsenen mitgeteilt werden. Wir wären Ihnen dankbar, wenn Sie sicherstellen könnten, dass Ihre Kinder uns keine personenbezogenen Daten ohne Ihre Zustimmung (insbesondere über das Internet) zusenden. Sofern entsprechende Daten übermittelt worden sind, können Sie sich an die Datenschutz-Abteilung wenden (Kontaktdaten siehe nachfolgend unter Ziffer 11 **„Ihre Rechte“**), damit diese gelöscht werden können.

Um Ihren Anforderungen gerecht zu werden oder Ihnen besondere Leistungen (z.B. im Bereich Verpflegung) anbieten zu können, müssen wir unter Umständen sensible Daten wie z.B. Angaben zur ethnischen Herkunft, zu politischen Meinungen, religiösen oder weltanschaulichen Überzeugungen, Gewerkschaftszugehörigkeit, Gesundheitsdaten oder Angaben zur sexuellen Orientierung erheben.

In diesem Fall verarbeiten wir die entsprechenden Daten nur, wenn Sie uns zuvor Ihre ausdrückliche Zustimmung erteilt haben.

5. WANN WERDEN IHRE PERSONENBEZOGENEN DATEN ERHOBEN?

Personenbezogene Daten können bei einer Vielzahl von Anlässen erhoben werden, wie z.B.:

1. Hotelaktivitäten:
 - Zimmerbuchung
 - Check-in und Bezahlung
 - Hotelaufenthalte und während eines Aufenthalts in Anspruch genommene Leistungen
 - In der Hotelbar oder im Restaurant konsumierte Speisen und Getränke
 - Anfragen, Beschwerden und/oder Streitigkeiten.
2. Teilnahme an Marketing-Programmen oder -Veranstaltungen:
 - Teilnahme an Treueprogrammen
 - Teilnahme an Kundenbefragungen (z.B. der Umfrage zur Gästezufriedenheit)
 - Online-Spiele und -Gewinnspiele
 - Abonnement von Newslettern, über die Angebote und Sonderaktionen per E-Mail verschickt werden
3. Von Dritten übermittelte Daten:
 - Reiseveranstalter, (Online- und sonstige) Reisebüros, GDS-Reservierungssysteme usw.

4. Internetaktivitäten:

- Besuch der AccorHotels-Websites (IP-Adresse, Cookies gemäß unserer Cookie-Richtlinie, die auf unserer Webseite abrufbar ist)
- Online-Formulare (Online-Reservierungen, Fragebögen, AccorHotels-Seiten in sozialen Netzwerken, Login-Einrichtungen für soziale Netzwerke wie z.B. Facebook usw.).

6. FÜR WELCHE ZWECKE UND FÜR WELCHEN ZEITRAUM WERDEN PERSONENBEZOGENE DATEN ERHOSEN?

Nachfolgende Tabelle zeigt, wie wir Ihre Daten verarbeiten, die rechtliche Grundlage für die Verarbeitung und die entsprechende Aufbewahrungsfrist:

Zweck/Aktivität	Rechtliche Grundlage der Verarbeitung einschließlich der Grundlage des berechtigten Interesses	Aufbewahrungsfrist
Erfüllung unserer Verpflichtungen gegenüber Kunden	Erfüllung von mit Ihnen geschlossenen Verträgen	Zehn Jahre ab Buchungsdatum aufgrund gesetzlicher Pflichten
Verwaltung von Zimmerbuchungen und -anfragen, insbesondere Erstellung und Aufbewahrung der gesetzlichen Dokumentation, um Rechnungslegungs-standards zu erfüllen	Erforderlich, um einer rechtlichen Verpflichtung nachzukommen Erforderlich im Rahmen unserer berechtigten Interessen (für unseren Geschäftsbetrieb sowie um Ihnen die von Ihnen nachgefragten Produkte und Services liefern zu können)	
Verwaltung Ihres Hotelaufenthalts: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Verwaltung der Zugangsberechtigungen für Hotelzimmer ▪ Nachverfolgung Ihrer Nutzung von Services (Telefon, Bar, Pay TV usw.) 	Erfüllung von mit Ihnen geschlossenen Verträgen Erforderlich im Rahmen unserer berechtigten Interessen (für unseren Geschäftsbetrieb sowie um Ihnen die von Ihnen nachgefragten Produkte und Services liefern zu können)	Für die Dauer Ihres Aufenthalts
Verwaltung unserer Kundenbeziehung vor, während und nach dem Aufenthalt: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Verwaltung des Kundenbindungs-programms ▪ Anreichern der Kundendatenbank ▪ Individuelle Verarbeitung der Daten aufgrund der Reservierungen in der Vergangenheit und der Reisepräferenzen des Kunden, um passgenaue Mitteilungen versenden zu können, jeweils unter Beachtung der EU-Datenschutzrichtlinie für elektronische Kommunikation (2202/58/EG in der Fassung von 2009) ▪ Vorhersage und Prognose zukünftigen Verhaltens ▪ Erstellung von Statistiken, wirtschaftlichen Kennziffern und Berichten ▪ Lieferung von Kontextdaten für das Push-Tool für Angebote, wenn ein Kunde eine Website des Konzerns besucht oder eine Reservierung vornimmt ▪ Kenntnis und Verwaltung der Präferenzen von Neu- und Bestandskunden 	Erfüllung des mit Ihnen geschlossenen Vertrags (zur Verwaltung Ihrer Mitgliedschaft im Kundenbindungsprogramm) Erforderlich zur Wahrung unserer berechtigten Interessen im Bereich der Verkaufsförderung sowie Durchführung von Aktivitäten im Bereich Direktmarketing (unter Berücksichtigung der Geschäftsbeziehung, die Sie mit einer Gesellschaft des AccorHotels-Konzerns unterhalten) sowie zur Verbesserung unserer Leistungen	Drei Jahre ab dem letzten Datum, in dem Sie mit uns in irgendeiner Form in Verbindung standen, soweit Sie nicht Mitglied eines Kundenbindungs-programms sind Sechs Jahre ab dem letzten Datum, in dem Sie mit uns in irgendeiner Form in Verbindung standen, soweit Sie Mitglied eines Kundenbindungs-programms sind

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Versand von Newslettern, Promotionsangeboten, touristischen Angeboten sowie von Hotel -und Serviceangeboten von Partnern der Accor S.A. unter Beachtung der Anforderungen aus der EU-Datenschutzrichtlinie für elektronische Kommunikation (2002/58/EG in der Fassung von 2009) 		
<p>Verbesserung unseres Hotelservices, insbesondere:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Personalisierung Ihres Check-Ins, Verbesserung der Servicequalität und des Kundenerlebnisses ▪ Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten in unserem Kundenmarketing-Programm, um Marketingmaßnahmen umzusetzen, Marken zu fördern und mehr über Ihre Wünsche und Bedürfnisse zu erfahren ▪ Anpassung unserer Produkte und Service, um Ihren Bedürfnissen besser entsprechen zu können ▪ Anpassung von kommerziellen Angeboten und Nachrichten über Promotionaktionen, die wir an Sie versenden, ▪ Information über Sonderangebote und neue Leistungen, die Accor S.A. oder eines ihrer Tochterunternehmen in ihr Programm aufgenommen haben 	<p>Erfüllung des mit Ihnen geschlossenen Vertrags (zur Verwaltung Ihrer Mitgliedschaft im Kundenbindungsprogramm)</p> <p>Erforderlich zur Wahrung unserer berechtigten Interessen im Bereich der Verkaufsförderung sowie Durchführung von Aktivitäten im Bereich Direktmarketing (unter Berücksichtigung der Geschäftsbeziehung, die Sie mit einer Gesellschaft des AccorHotels-Konzerns unterhalten) sowie zur Verbesserung unserer Leistungen</p>	<p>Drei Jahre ab dem letzten Datum, in dem Sie mit uns in irgendeiner Form in Verbindung standen, soweit Sie nicht Mitglied eines Kundenbindungsprogramms sind</p> <p>Sechs Jahre ab dem letzten Datum, in dem Sie mit uns in irgendeiner Form in Verbindung standen, soweit Sie Mitglied eines Kundenbindungsprogramms sind</p>
<p>Heranziehung eines vertrauenswürdigen Dritten zur Gegenprüfung, Analyse und Verarbeitung der über Sie erhobenen Daten mit bestimmten Anwendungen im Zeitpunkt der Buchung sowie während Ihres Aufenthalts, um Ihre Interessen und Ihr Kundenprofil ermitteln zu können und damit Ihnen personalisierte Angebote zukommen lassen zu können.</p>	<p>Erforderlich zur Wahrung unserer berechtigten Interessen im Bereich der Verkaufsförderung sowie Durchführung von Aktivitäten im Bereich Direktmarketing (unter Berücksichtigung der Geschäftsbeziehung, die Sie mit einer Gesellschaft des AccorHotels-Konzerns unterhalten) sowie zur Verbesserung unserer Leistungen</p>	<p>Drei Jahre ab dem letzten Datum, in dem Sie mit uns in irgendeiner Form in Verbindung standen, soweit Sie nicht Mitglied eines Kundenbindungsprogramms sind</p> <p>Sechs Jahre ab dem letzten Datum, in dem Sie mit uns in irgendeiner Form in Verbindung standen, soweit Sie Mitglied eines Kundenbindungsprogramms sind</p>
<p>Verbesserung der Services von Accor S.A., insbesondere:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Durchführung von Umfragen und Analyse von Fragebögen und Kundenkommentaren ▪ Verwaltung von Reklamationen/Beschwerden ▪ Anbieten der Vorteile aus unserem Kundenbindungsprogramm 	<p>Erfüllung des mit Ihnen geschlossenen Vertrags (zur Verwaltung Ihrer Mitgliedschaft im Kundenbindungsprogramm)</p> <p>Erforderlich zur Wahrung unserer berechtigten Interessen im Bereich und der Verkaufsförderung sowie Durchführung von Aktivitäten im Bereich Direktmarketing (unter Berücksichtigung der Geschäftsbeziehung, die Sie mit einer Gesellschaft des AccorHotels-Konzerns unterhalten) sowie zur Verbesserung unserer Leistungen</p>	<p>Drei Jahre ab dem letzten Datum, in dem Sie mit uns in irgendeiner Form in Verbindung standen, soweit Sie nicht Mitglied eines Kundenbindungsprogramms sind</p> <p>Sechs Jahre ab dem letzten Datum, in dem Sie mit uns in irgendeiner Form in Verbindung standen, soweit Sie Mitglied eines Kundenbindungsprogramms sind</p> <p>Sechs Jahre nach dem Datum der Schließung der Akte im Falle einer Reklamation oder einer Beschwerde</p>
<p>Gewährleistung der Sicherheit, wenn Sie die Websites, Apps und Services von Accor S.A. nutzen, sowie</p>	<p>Erforderlich im Rahmen unserer berechtigten Interessen (für unseren Geschäftsbetrieb, um Ihnen</p>	<p>13 Monate ab dem Datum der Datenerhebung</p>

<p>Verbesserung des Nutzungserlebnisses, insbesondere:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Verbesserung der Navigation ▪ Wartung und Support ▪ Umsetzung von Maßnahmen zur Erhöhung der Sicherheit und zur Bekämpfung von Betrug 	<p>administrative und IT-Services liefern zu können sowie zur Bekämpfung von Betrug)</p>	
<p>Interne Verwaltung der Listen mit Kunden, die sich während ihres Hotelaufenthalts unangemessen verhalten haben (aggressives und unsoziales Verhalten, Verstoß gegen den Hotelvertrag, Verstoß gegen Sicherheitsvorschriften, Diebstahl, Beschädigung von Hoteleigentum und Vandalismus oder Unregelmäßigkeiten bei der Zahlung).</p>	<p>Erforderlich im Rahmen unserer berechtigten Interessen (für unseren Geschäftsbetrieb sowie zur Bekämpfung von Betrug und Missbrauch)</p>	<p>Bis zu 122 Tage nach Erfassung des Vorfalls</p>
<p>Gewährleistung der Zahlungssicherheit durch Feststellung der Höhe des Betrugsrisikos. Im Rahmen dieser Analyse können die Accor S.A. und die einzelnen Hotels den zur Risikoprävention eingesetzten Dienstleister des AccorHotels-Konzerns befragen und so ihre Analyse verbessern.</p> <p>In Abhängigkeit von den Ergebnissen der durchgeführten Kontrollen kann der AccorHotels-Konzern Sicherheitsmaßnahmen ergreifen. Insbesondere kann er die Nutzung eines anderen Buchungskanals oder einer anderen Zahlungsmethode verlangen. Diese Maßnahmen führen dazu, dass die Buchung ruht oder, wenn die Analyse keine Sicherheit der Buchung garantieren kann, storniert wird. Die betrügerische Verwendung von Zahlungsmitteln, die einen Zahlungsausfall hervorruft, kann dazu führen, dass diese Daten in den sog. Incident File des AccorHotels-Konzerns eingetragen werden, was wiederum dazu führen kann, dass der AccorHotels-Konzern zukünftige Zahlungen blockiert oder zusätzliche Überprüfungen vornimmt.</p>	<p>Erforderlich im Rahmen unserer berechtigten Interessen (für unseren Geschäftsbetrieb sowie zur Bekämpfung von Betrug und Missbrauch)</p>	<p>90 Tage in einer aktiven Datenbank für Analyse- und Kontrollzwecke sowie anschließend zwei Jahre in einer gesonderten Datenbank zur Verbesserung des Systems</p> <p>Wenn ein Eintrag im Incident File erfolgt, zwei Jahre ab Eintragung bzw. bis zur Regelung der Situation, soweit dieses Ereignis früher eintritt</p>
<p>Inanspruchnahme von Diensten für die Suche nach Personen, die sich in einem Hotel des AccorHotels-Konzerns aufhalten im Falle von schwerwiegenden Ereignissen (wie z.B. Naturkatastrophen, Terroranschlägen usw.).</p>	<p>Schutz der lebenswichtigen Interessen der Gäste.</p>	<p>Für die Dauer des Ereignisses</p>
<p>Zur Einhaltung gesetzlicher Vorschriften (z.B. Aufbewahrung von Rechnungslegungsunterlagen), zu denen u.a. Folgendes gehört:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bearbeitung von Anfragen zur Abbestellung von Newslettern, Verkaufsangeboten, touristischen Angeboten und Umfragen zur Kundenzufriedenheit 	<p>Einhaltung gesetzlicher Pflichten</p>	<p>Gemäß den Vorgaben der Gesetzgebung des jeweiligen Landes, in dem sich das Hotel befindet.</p>

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bearbeitung von Anfragen Betroffener über ihre personenbezogenen Daten. 		
---	--	--

7. UNTER WELCHEN BEDINGUNGEN ERHALTEN DRITTE ZUGANG ZU IHREN PERSONENBEZOGENEN DATEN?

Wir sind in vielen Ländern vertreten und bestrebt, weltweit dieselben Leistungen für Sie zu erbringen. Deshalb müssen wir Ihre personenbezogenen Daten auch internen und externen Empfängern mitteilen. Hierfür gelten folgende Bedingungen:

a. Um Ihnen innerhalb des AccorHotels-Konzerns den besten Service bieten zu können, können wir Ihre personenbezogenen Daten teilen und autorisierten Mitarbeitern des AccorHotels-Konzerns Zugang zu diesen Daten geben, zu denen u.a. auch folgende Personen zählen:

- Hotelmitarbeiter
- Im Reservierungsbereich tätige Mitarbeiter, die die Reservierungstools von AccorHotels verwenden
- IT-Abteilungen
- Geschäftspartner und Marketing-Dienstleister
- Medizinische Dienstleister bei Bedarf
- Rechtsdienstleister bei Bedarf
- Grundsätzlich jede bei einem AccorHotels-Konzernunternehmen beschäftigte Person im Hinblick auf bestimmte Kategorien personenbezogener Daten.

Inbesondere werden Daten über Ihre Aufenthalte, Präferenzen, Ihre Zufriedenheit und eine etwaige Mitgliedschaft in einem Kundenbindungsprogramm zwischen den Hotels ausgetauscht, die unter einer AccorHotels-Marke betrieben werden, damit wir die Qualität der Leistungen und Ihr Erlebnis in den jeweiligen Hotels verbessern können. In diesem Zusammenhang werden Ihre Daten von der Accor S.A. und den betreffenden Hotels gemeinsam verarbeitet. Um dieses berechnete Interesse zu verfolgen und gleichzeitig Ihre Rechte und Freiheiten zu wahren, haben die Accor S.A. und die jeweilige Hotelbetriebsgesellschaft einen speziellen Vertrag über die gemeinsame Rolle der sog. verantwortlichen Stelle und der daraus resultierenden Rechte und Pflichten in diesem besonderen Fall geschlossen. Sie können dem Austausch dieser Daten zwischen den zum Konzern gehörenden Hotels jederzeit widersprechen. Wenden Sie sich hierzu bitte an die Datenschutz-Abteilung, deren Kontaktdaten in der Ziffer 11 „**Ihre Rechte**“ angegeben sind. Sie können auch verlangen, dass Ihnen die wichtigsten Aspekte des eben genannten Vertrags mitgeteilt werden.

b. Mit Dienstleistern und Partnern: Ihre personenbezogenen Daten dürfen an Dritte übermittelt werden, um Leistungen für Sie zu erbringen und Ihren Aufenthalt zu verbessern, wie z.B.:

1. Externe Dienstleister: Subunternehmer aus dem IT-Bereich, internationale Callcenter, Banken, Kreditkartenunternehmen, externe Rechtsanwälte, Versandunternehmen, Druckereien.
2. Geschäftspartner: Sofern Sie der Datenschutz-Abteilung keine anderslautenden Anweisungen erteilen, darf Accor S.A. das über Sie angelegte Profil verbessern. Zu diesem Zweck teilt Accor S.A. bevorzugten Geschäftspartnern bestimmte personenbezogene Daten von Ihnen mit. In diesem Falle darf ein vertrauenswürdiger Dritter Ihre Daten einer Gegenprüfung, Analyse und Verarbeitung mit bestimmten Anwendungen unterziehen. Durch diese Datenverarbeitung wird es der Accor S.A. und ihren bevorzugten Vertragspartnern ermöglicht, Ihre Interessen festzuhalten und Ihr Kundenprofil zu schärfen, um Ihnen personalisierte Angebote zukommen lassen zu können.
3. Seiten in sozialen Netzwerken: Damit Sie auf der Website identifiziert werden können, ohne ein Registrierungsformular auszufüllen, hat Accor S.A. ein über die sozialen Netzwerke funktionierendes Login-System eingesetzt. Wenn Sie sich über die sozialen Netzwerke einloggen, ermächtigen Sie Accor S.A. ausdrücklich dazu, auf die in Ihren Konten in den sozialen Netzwerken (z.B. Facebook, LinkedIn, Google, Instagram usw.) hinterlegten öffentlich zugänglichen Daten sowie auf sonstige Daten, die bei der Verwendung

des Login-Systems über die sozialen Netzwerke angezeigt werden, zuzugreifen und diese zu speichern. Accor S.A. darf darüber hinaus Ihre E-Mail-Adresse an soziale Netzwerke weitergeben, um zu überprüfen, ob Sie das entsprechende soziale Netzwerk bereits nutzen und Ihnen bei Bedarf personalisierte und relevante Werbeanzeigen auf Ihrem Konto in dem sozialen Netzwerk anzeigen zu können.

c. Mit örtlichen Behörden: Unter Umständen sind wir verpflichtet, Ihre Daten an örtliche Behörden weiterzugeben, soweit dies gesetzlich vorgeschrieben oder im Rahmen einer Anfrage in Übereinstimmung mit den vor Ort geltenden Vorschriften erforderlich ist.

8. SO WERDEN IHRE PERSONENBEZOGENEN DATEN BEI ÜBERTRAGUNGEN INS AUSLAND GESCHÜTZT

Für die in Ziffer 7 dieser Satzung genannten Zwecke dürfen wir Ihre personenbezogenen Daten an interne oder externe Empfänger weiterleiten, die unter Umständen in Ländern ansässig sind, die über ein anderes Niveau für den Schutz personenbezogener Daten verfügen.

Daher setzt AccorHotels zusätzlich zur vorliegenden Satzung auch geeignete Maßnahmen um, die die sichere Übertragung Ihrer personenbezogenen Daten an ein AccorHotels-Konzernunternehmen oder einen externen Empfänger gewährleisten, der in einem Land ansässig ist, das über ein anderes Niveau für den Schutz personenbezogener Daten verfügt als in dem Land, in dem die personenbezogenen Daten erhoben werden.

Im Rahmen dieser Aktivitäten können Ihre Daten, insbesondere auch als Teil des Reservierungsverfahrens, an AccorHotels-Hotels übermittelt werden, die ihren Sitz außerhalb der Europäischen Union haben, insbesondere in den folgenden Ländern: Ägypten, Äquatorial-Guinea, Algerien, Andorra, Angola, Argentinien, Australien, Bahrain, Benin, Brasilien, Chile, China, Demokratische Republik Kongo, Dominikanische Republik, Ecuador, Elfenbeinküste, Fidschi, Ghana, Guatemala, Hongkong, Indien, Indonesien, Israel, Japan, Jemen, Jordanien, Kambodscha, Kamerun, Kanada, Katar, Kolumbien, Kuba, Kuwait, Laos, Libanon, Macao, Madagaskar, Malaysia, Marokko, Mauritius, Mexiko, Monaco, Myanmar, Neuseeland, Nigeria, Oman, Panama, Paraguay, Peru, Philippinen, Russland, Saudi-Arabien, Schweiz, Senegal, Singapur, Südafrika, Südkorea, Taiwan, Thailand, Togo, Tschad, Tunesien, Turkmenistan, Türkei, Ukraine, Uruguay, Usbekistan, Vereinigte Arabische Emirate, Vereinigte Staaten von Amerika, Vietnam.

Mit Ausnahme der Aktivitäten im Zusammenhang mit Ihrer Reservierung unterliegen Datenübertragungen in Länder mit einem anderen Schutzniveau den von der Europäischen Kommission herausgegebenen Standardvertragsklauseln für Verantwortliche und Auftragsverarbeiter. Datenübertragungen in die Vereinigten Staaten von Amerika erfolgen nur an Unternehmen, die dem US-Privacy Shield unterliegen.

9. DATENSICHERHEIT

Accor S.A. unternimmt geeignete technische und organisatorische Maßnahmen gemäß geltendem Recht (insbesondere: Art. 32 DSGVO), um Ihre personenbezogenen Daten vor Vernichtung, Verlust oder Veränderung, ob unbeabsichtigt oder unrechtmäßig, sowie unbefugtem Zugriff und unbefugter Offenlegung zu schützen. Zu diesem Zweck haben wir technische Maßnahmen (wie z.B. Firewalls) und organisatorische Maßnahmen (wie z.B. User-ID-/Passwort-System, physische Schutzvorkehrungen) ergriffen, um stets die Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit und Belastbarkeit der Verarbeitungssysteme und -leistungen sicherzustellen.

Wenn Sie uns bei einer Reservierung Kreditkartendaten zur Verfügung stellen, verwenden wir die SSL (Secure Socket Layer)-Verschlüsselungstechnik, damit eine sichere Transaktion gewährleistet ist. Die Sicherheit der Verarbeitung wird durch organisatorische Maßnahmen gewährleistet.

10. COOKIES

Wir weisen darauf hin, dass Accor S.A. Cookies und andere Tracer auf ihren Onlinebuchungsseiten einsetzt. Wenn Sie mehr über den Einsatz von Tracern und deren Konfiguration durch AccorHotels erfahren möchten, rufen Sie bitte auf unserer Webseite die Cookie-Richtlinie auf.

11. IHRE RECHTE

Sie haben das Recht, Informationen über die und Zugang zu den von AccorHotels über Sie erhobenen personenbezogenen Daten zu erhalten und diese gemäß den geltenden gesetzlichen Bestimmungen ändern zu lassen. Sie haben außerdem das Recht, Ihre personenbezogenen Daten korrigieren oder löschen zu lassen und können deren Verarbeitung einschränken. Darüber hinaus haben Sie ein Recht auf Übertragbarkeit Ihrer Daten.

Sie können auch von Ihrem Widerspruchsrecht Gebrauch machen, indem Sie an die nachfolgende Adresse schreiben. Insbesondere können Sie dem Austausch von Informationen über Ihre Hotelaufenthalte, Präferenzen und Zufriedenheit zwischen den unter den AccorHotels-Marken betriebenen Hotels widersprechen.

Sollte es bei der Ausübung Ihrer Rechte zu Schwierigkeiten kommen, wenden Sie sich bitte an die Datenschutz-Abteilung des AccorHotels-Konzerns oder senden Sie direkt eine E-Mail an data.privacy@accor.com bzw. schreiben Sie an die nachfolgende Adresse:

Accor

Département Protection des Données Personnelles

(Datenschutzabteilung)

82 rue Henri Farman

92130 Issy-les-Moulineaux, Frankreich.

Zur Wahrung der Vertraulichkeit und zum Schutz Ihrer personenbezogenen Daten müssen wir zunächst Ihre Identität überprüfen, bevor wir Ihre Anfrage beantworten können. Sie werden daher gebeten, uns neben Ihrer Anfrage auch eine Kopie eines amtlichen Ausweisdokuments wie z.B. Ihres Führerscheins oder Reisepasses zukommen zu lassen.

Wenn Ihre personenbezogenen Daten falsch, unvollständig oder nicht aktuell sind, senden Sie unserer Datenschutz-Abteilung die entsprechenden Korrekturen bitte unter der o.g. Anschrift zu.

Wir werden sämtliche Anfragen schnellstmöglich und gemäß geltendem Recht beantworten.

Sie können Ihre Rechte auch im Hinblick auf Ihre personenbezogenen Daten ausüben, die durch ein Hotel im Anschluss an Ihren Aufenthalt gespeichert und verarbeitet werden. Dazu müssen Sie das Hotel direkt kontaktieren. Alle dafür erforderlichen Informationen finden Sie auf www.accorhotels.com.

Sie haben außerdem das Recht, bei einer Datenschutzbehörde eine Beschwerde einzureichen.

Schließlich können Sie sich an den Datenschutzbeauftragten von AccorHotels wenden, indem Sie eine E-Mail an accorhotels.dpo@accor.com senden oder an die o.g. Postanschrift schreiben.

12. AKTUALISIERUNGEN

Wir sind berechtigt, diese Satzung bei Bedarf zu ändern. Wir empfehlen Ihnen daher, die Satzung regelmäßig zu überprüfen, insbesondere wenn Sie eine Reservierung in einem unserer Hotels vornehmen.

13. FRAGEN UND ANSPRECHPARTNER

Sofern Sie Fragen zur Datenschutz-Richtlinie des AccorHotels-Konzerns haben, wenden Sie sich bitte an die Datenschutz-Abteilung, deren Kontaktdaten in der Ziffer 11 „**Ihre Rechte**“ angegeben sind.