

## **Datenschutzerklärung**

Die vorliegende Datenschutzerklärung gilt für die hotelplus solutions GmbH und gilt für die Nutzung der folgenden Webseiten:

- myconcierge.ch
- guestservices.ch
- Sämtliche Subdomains von myconcierge.ch und guestservices.ch (z.B. demo.myconcierge.ch)

Der Schutz Ihrer Privatsphäre ist uns ein wichtiges Anliegen. Wir respektieren Ihre Persönlichkeit und Privatsphäre und stellen deren Schutz sowie die gesetzeskonforme Bearbeitung Ihrer Personendaten sicher.

Personendaten sind alle Angaben und Informationen, die sich auf eine bestimmte oder bestimmbare Person beziehen. Dazu gehören neben Ihren Kontaktdaten wie Name, Telefonnummer, Anschrift oder E-Mail-Adresse weitere Angaben, die Sie uns unter Umständen mitteilen, wie beispielsweise das Geburtsdatum.

Mit dieser Datenschutzerklärung informieren wir Sie darüber, welche Daten wir von Ihnen bearbeiten, wofür wir diese Daten benötigen und wie Sie der Datenerhebung widersprechen können.

Wenn wir in dieser Datenschutzerklärung von der Bearbeitung Ihrer Personendaten sprechen, so meinen wir damit jeden Umgang mit Ihren Personendaten. Dazu gehört die Speicherung, die Bearbeitung, die Nutzung, das Löschen usw...

### **Wer ist für die Datenbearbeitung verantwortlich?**

Die hotelplus solutions GmbH (Rheinstrasse 81, CH – 4133 Pratteln, info@hotelplus-solutions.ch) ist für die Bearbeitung Ihrer Daten verantwortlich.

Bei Fragen und Anregungen zum Datenschutz können Sie sich jederzeit an unseren betrieblichen Datenschutzbeauftragten, Herrn Alain Schwaller, wenden. Entweder per Post an:

hotelplus solutions GmbH  
Datenschutzbeauftragter  
Rheinstrasse 81  
CH – 4133 Pratteln

oder per E-Mail an: datenschutz@hotelplus-solutions.ch

### **Weshalb sammeln wir Personendaten?**

Uns ist bewusst, wie wichtig Ihnen der sorgfältige Umgang mit Ihren Personendaten ist. Sämtliche Datenbearbeitung erfolgt nur zu spezifischen Zwecken. Diese können sich beispielsweise aus technischer Notwendigkeit, vertraglichen Erfordernissen, gesetzlichen Vorschriften, überwiegendem Interesse, d.h. aus legitimen Gründen, oder Ihrer ausdrücklichen Einwilligung ergeben. Wir erheben, speichern und bearbeiten Personendaten, soweit dies erforderlich ist, etwa für die Verwaltung der Kundenbeziehung, die Erbringung unserer Dienstleistungen und Produkte, die Abwicklung von Bestellungen und Verträgen, den Verkauf und die Rechnungsstellung, die Beantwortung von Fragen und Anliegen, die Information zu unseren Produkten und Dienstleistungen sowie deren Vermarktung, die Unterstützung bei technischen Angelegenheiten sowie die Evaluation und die Weiterentwicklung von Dienstleistungen und Produkten.

### **Welche Daten werden beim Kauf von Leistungen gesammelt?**

Aus vertraglichen Gründen benötigen wir für die Online-Bestellung bzw. den Kauf gewisser Dienstleistungen und Produkte personenbezogene Angaben, um unsere Dienstleistungen vorzunehmen und die damit geschlossenen Vertragsverhältnisse durchzuführen. So z.B. bei der Bestellung von Room Service Leistungen.

Beim Kauf von Leistungen sammeln wir – je nach Produkt oder Dienstleistung – unter anderem folgende Daten:

- Name, E-Mail-Adresse der kaufenden Person
- Weitere Angaben wie Zimmernummer, Geburtsdatum, Mobile-Nr.
- Art des gekauften Produkts resp. der Dienstleistung
- Kauf- und Lieferdatum resp. Geltungsdauer
- Preis

### **Welche Daten werden im Zusammenhang mit dem Marketing bearbeitet?**

Sofern die Verarbeitung einem berechtigten Interesse dient oder Sie eingewilligt haben, verwenden wir zu Marketingzwecken Ihre Kundendaten (z.B. Name, E-Mail-Adresse), Angaben über erworbene Dienstleistungen sowie Ihr Klickverhalten auf unseren Internetseiten oder in E-Mails.

Wir werten diese Daten aus, um Ihnen möglichst relevante Informationen und Angebote zuzustellen oder anzuzeigen (per E-Mail, Brief, SMS und ggf. personalisierte Teaser). Wir verwenden dazu nur diejenigen Daten, die wir Ihnen eindeutig zuweisen können, z.B. weil Sie über unsere Webseiten eine Dienstleistung bestellt haben.

Beim Erhalt von Informationen und Angeboten zu Marketingzwecken haben Sie jeweils die Möglichkeit, eine erteilte Einwilligung zu widerrufen, sich also z.B. von weiteren E-Mail-Nachrichten abzumelden. So enthält z.B. jede E-Mail einen Abmeldelink, über den Sie sich mit einem Klick von weiteren Nachrichten abmelden können.

### **Welche Daten werden bei der Nutzung unserer Internetseiten bearbeitet?**

Sie können grundsätzlich unsere Internetseiten besuchen, ohne dass Sie Angaben zu Ihrer Person machen müssen. Beim Besuch unserer Internetseiten speichern unsere Server temporär jeden Zugriff in einer Protokolldatei. Folgende technischen Daten werden dabei erfasst und bis zur automatisierten Löschung nach spätestens sieben Monaten von uns gespeichert:

- IP-Adresse des anfragenden Rechners
- Datum und Uhrzeit des Zugriffs
- Internetseite, von der aus der Zugriff erfolgte, ggf. mit verwendetem Suchwort
- Name und URL der abgerufenen Datei
- durchgeführte Suchabfragen (allgemeine Suchfunktion auf Internetseite, Produkte usw.)
- Betriebssystem Ihres Rechners (vom User Agent zur Verfügung gestellt)
- verwendeter Browser (vom User Agent zur Verfügung gestellt)
- Gerätetyp im Falle von Zugriffen durch Mobiltelefone
- Verwendetes Übertragungsprotokoll

Die Erhebung und Verarbeitung dieser Daten dient der Systemsicherheit und -stabilität und zur Fehler- und Performanceanalyse sowie zu internen statistischen Zwecken und ermöglicht es uns, unser Internetangebot zu optimieren.

Die IP-Adresse wird ferner zur Voreinstellung der Sprache der Internetseite verwendet. Darüber hinaus wird sie zusammen mit anderen Daten bei Angriffen auf die Netzinfrastruktur oder anderen unerlaubten oder missbräuchlichen Nutzungen der Internetseite zur Aufklärung und Abwehr ausgewertet und gegebenenfalls im Rahmen eines Strafverfahrens zur Identifikation und zum zivil- und strafrechtlichen Vorgehen gegen die betreffenden Nutzer verwendet.

Schliesslich setzen wir beim Besuch unserer Internetseiten Cookies sowie Anwendungen und Hilfsmittel ein, welche auf dem Einsatz von Cookies basieren. Nähere Angaben hierzu finden Sie weiter unten in dieser Datenschutzerklärung.

Für fremde Internetseiten, zu welchen von unseren Internetseiten ein Link besteht, wird keine Gewähr für die Einhaltung der Datenschutzbestimmungen übernommen.

### **Was sind Cookies und wann werden sie eingesetzt?**

Zusätzlich zu den oben genannten Daten verwenden wir bei Ihrer Nutzung unserer Website technische Hilfsmittel für verschiedene Funktionen, insbesondere Cookies. Cookies sind kleine Dateien, die auf Ihrem Computer oder mobilen Endgerät gespeichert werden, wenn Sie eine unserer Internetseiten besuchen oder nutzen. Cookies speichern über Ihren Browser bestimmte Einstellungen und Daten über den Austausch mit der Internetseite. Bei der Aktivierung eines Cookies kann diesem eine Identifikationsnummer zugewiesen werden, über die Ihr Browser identifiziert wird und mit der die im Cookie enthaltenen Angaben verwendet werden können. Cookies können keine Programme ausführen oder Viren auf Ihren Computer übertragen, sondern dienen primär dazu, das Internetangebot schneller und nutzerfreundlicher auszugestalten.

Der technische Aufbau der Website erfordert es, dass wir Techniken, insbesondere technisch notwendige Cookies, nutzen. Ohne diese Techniken kann unsere Website nicht (vollständig korrekt) angezeigt werden oder Support-Funktionen könnten nicht ermöglicht werden. Dabei handelt es sich grundsätzlich um transiente Cookies. Diese Cookies können Sie nicht abwählen, wenn Sie unsere Website nutzen möchten. Rechtsgrundlage dieser Verarbeitung ist Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. f DS-GVO. Diese technisch notwendigen Cookies werden nach Ende Ihres Website-Besuchs, spätestens beim Schliessen Ihres Browsers, gelöscht, wenn Sie dies in Ihrem Browser so eingestellt haben.

Darüber hinaus besteht zukünftig die Möglichkeit, auch verschiedene weitere (optionale) Cookies auf unserer Website einzusetzen. Diese optionalen Cookies werden in dem Fall nur nach Ihrer Einwilligung eingesetzt, die Sie bei Ihrem ersten Besuch unserer Website über das sog. Cookie-Consent-Tool durch aktive Zustimmung (sog. „Opt-in“) auswählen können. Die Funktionen werden nur im Falle Ihrer Zustimmung aktiviert und können insbesondere dazu dienen, dass wir die Besuche auf unserer Website analysieren und verbessern können, Ihnen die Bedienung über verschiedene Browser oder Endgeräte zu erleichtern, Sie bei einem Besuch wiederzuerkennen oder Werbung (ggf. auch um Werbung an den Interessen zu orientieren, Effektivität von Anzeigen zu messen oder interessenorientierte Werbung zu zeigen) zu schalten. Eine Ablehnung der Einwilligung kann dazu führen, dass bestimmte Dienstleistungen nicht (richtig) genutzt werden können. Rechtsgrundlage

dieser Verarbeitung ist Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. a DS-GVO. Der Widerruf Ihrer Einwilligung ist jederzeit möglich, ohne dass davon die Zulässigkeit der Verarbeitung bis zum Widerruf berührt wird.

Sie haben bei Aufruf unserer Website und jederzeit später die Wahl, ob Sie das Setzen von Cookies generell zulassen oder welche einzelnen zusätzlichen Funktionen Sie auswählen möchten. Änderungen können Sie über eine Anpassung in Ihren Browsereinstellungen (Cookies blockieren) oder über unseren Consent-Manager vornehmen.

### **Anzeigen von Werbung**

Die Anzeige von eventuellen Werbeangeboten erfolgt in keinem Fall personalisiert. Das heisst alle Nutzer sehen dieselben Werbeinformationen.

### **Kontaktformular**

Sie haben die Möglichkeit, ein Kontaktformular zu verwenden, um mit uns in Kontakt zu treten. Dabei ist die Eingabe von bestimmten personenbezogenen Daten zwingend (im jeweiligen Formular gekennzeichnet):

Wir verwenden diese und weitere freiwillig eingegebene Daten (wie Anrede, Anschrift, Telefonnummer usw.) nur, um Ihre Kontaktanfrage bestmöglich und personalisiert beantworten zu können. Eine allenfalls freiwillige Angabe darüber, wie Sie auf unser Angebot aufmerksam wurden, wird ferner zu internen statistischen Zwecken verwendet.

### **Wie lange werden Ihre Daten aufbewahrt?**

Ihre Daten werden gelöscht, sobald sie für die Erfüllung des Zwecks, zu dem sie erhoben wurden (z.B. im Rahmen eines Vertragsverhältnisses) nicht mehr erforderlich sind. An die Stelle der Löschung tritt die Sperrung, sofern rechtliche oder tatsächliche Hindernisse der Löschung entgegenstehen (beispielsweise gesetzliche Aufbewahrungspflichten).

### **Welche Rechte haben Sie in Bezug auf Ihre Personendaten?**

In Bezug auf Ihre Personendaten haben Sie folgende Rechte:

- Recht auf Auskunft über Ihre gespeicherten Personendaten,
- Recht auf Berichtigung oder Löschung Ihrer Personendaten,
- Recht auf Einschränkung der Verarbeitung,
- Recht auf Widerspruch gegen die Verarbeitung,
- Recht auf Datenübertragbarkeit.

Für die Ausübung Ihrer Rechte reicht ein Schreiben auf dem Postweg an:

hotelplus solutions GmbH  
Datenschutzbeauftragter  
Rheinstrasse 81  
CH – 4133 Pratteln

oder per E-Mail an: [datenschutz@hotelplus-solutions.ch](mailto:datenschutz@hotelplus-solutions.ch)

Darüber hinaus stehen Ihnen folgende Rechte zu:

Falls Sie eine Einwilligung zur Verarbeitung Ihrer Daten erteilt haben, können Sie diese jederzeit widerrufen. Ein solcher Widerruf beeinflusst die Zulässigkeit der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten, nachdem Sie ihn gegenüber uns ausgesprochen haben. Die Zulässigkeit der Verarbeitung Ihrer Daten bis zum Zeitpunkt Ihres Widerrufs bleibt unberührt.

Soweit wir die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten auf die Interessenabwägung stützen, können Sie Widerspruch gegen die Verarbeitung einlegen. Dies ist der Fall, wenn die Verarbeitung insbesondere nicht zur Erfüllung eines Vertrags mit Ihnen erforderlich ist, was von uns jeweils bei der vorstehenden Beschreibung der Funktionen dargestellt wird. Bei Ausübung eines solchen Widerspruchs bitten wir um Darlegung der Gründe, weshalb wir Ihre personenbezogenen Daten nicht so, wie von uns durchgeführt, verarbeiten sollen. Im Falle Ihres Widerspruchs prüfen wir die Sachlage und werden entweder die Datenverarbeitung einstellen bzw. anpassen oder Ihnen unsere zwingenden schutzwürdigen Gründe aufzeigen, aufgrund derer wir die Verarbeitung fortführen.

Selbstverständlich können Sie der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten für Zwecke der Werbung und Datenanalyse jederzeit widersprechen. Ihren Werbewiderspruch können Sie uns am besten unter den oben angegebenen Kontaktdaten ausüben.

#### **Werden Ihre Daten an Dritte weitergegeben?**

Ihre Daten werden grundsätzlich nicht an Dritte weitergegeben, es sei denn, dass dies zum Zwecke der Vertragsabwicklung erforderlich ist oder Sie ausdrücklich einwilligt haben.

#### **Werden Ihre personenbezogenen Daten ins Ausland übermittelt?**

Ihre personenbezogenen Daten werden grundsätzlich nicht ins Ausland übermittelt.

#### **Datensicherheit**

Wir bedienen uns geeigneter technischer und organisatorischer Sicherheitsmassnahmen, um Ihre bei uns gespeicherten persönlichen Daten gegen Manipulation, teilweisen oder vollständigen Verlust und gegen unbefugten Zugriff Dritter zu schützen. Unsere Sicherheitsmassnahmen werden entsprechend der technologischen Entwicklung fortlaufend verbessert.

Auch den unternehmensinternen Datenschutz nehmen wir sehr ernst. Unsere Mitarbeitenden haben sich zur Verschwiegenheit und zur Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen verpflichtet.

Wir ergreifen angemessene Vorsichtsmassnahmen, um Ihre Daten zu schützen. Jedoch birgt die Übermittlung von Informationen über das Internet und andere elektronische Mittel stets gewisse Sicherheitsrisiken und wir können für die Sicherheit von Informationen, die auf diese Weise übermittelt werden, keine Garantie übernehmen.

### **Änderungen dieser Datenschutzerklärung**

Wir behalten uns das Recht vor, diese Erklärung jederzeit und nach unserem freien Ermessen abzuändern und zu ergänzen. Massgeblich ist jeweils die Fassung dieser Erklärung zum Zeitpunkt der jeweiligen Datenerhebung.