

PERSÖNLICHE DATEN

DATENSCHUTZERKLÄRUNG VON RELAIS & CHÂTEAUX

In dieser Datenschutzerklärung erfahren Sie mehr über die Herkunft und Verwendung der Informationen, die bei Ihrem Besuch unserer Website www.relaischateaux.com und ihrer verbundenen Websites, ausgenommen Websites mit speziellen Datenschutzerklärungen (nachstehend „**Website**“ genannt), unserer mobilen Anwendung und ganz allgemein im Rahmen der Beziehungen, die Sie möglicherweise mit unserem Unternehmen eingehen, einschließlich über soziale Netzwerke (nachstehend zusammen die „**Verarbeitung**“ genannt), erfasst werden. Sie wird in Übereinstimmung mit den für sie geltenden französischen und europäischen Datenschutzvorschriften verabschiedet.

Relais & Châteaux behält sich das Recht vor, diese Erklärung jederzeit zu ändern, und empfiehlt Ihnen, diese regelmäßig einzusehen.

Sie sind Ihrerseits verpflichtet, sicherzustellen, dass alle Informationen, die Sie Relais & Châteaux und/oder den Hoteleinrichtungen zur Verfügung stellen, wahrheitsgetreu, genau und auf dem neuesten Stand sind. Wenn Sie Zugang zu Informationen über Dritte (z. B. die Personen, mit denen Sie einen Aufenthalt verbringen) gewähren müssen, halten Sie zudem folgende Bedingungen ein:

- Sie gewähren nur den Zugang zu Informationen, die unbedingt erforderlich sind,
- Sie vergewissern sich auch, dass diese Personen über die Datenschutzerklärung informiert sind und keinen Einspruch erhoben haben. Wenn ein Einverständnis verlangt wird, stellen Sie darüber hinaus sicher, dass ein solches Einverständnis eingeholt worden ist,
- und Sie übermitteln ihnen eine Kopie dieser Datenschutzerklärung. Hierbei wird der Begriff „**Sie**“ sowohl für Sie als auch für die betreffenden Dritten verwendet.

1. DEFINITIONEN

Die mit Großbuchstaben gekennzeichneten Begriffe und Ausdrücke haben sowohl im Singular als auch im Plural die Bedeutung, die entweder bei ihrer ersten Verwendung, in dieser Datenschutzerklärung oder in unseren Allgemeinen Reservierungsbedingungen angegeben ist, die Sie unter folgenden Adressen einsehen können: https://static.relaischateaux.com/neo/legal/cgr_yield_fr.pdf oder in unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen für den Verkauf und die Nutzung von Geschenkangeboten: https://static.relaischateaux.com/neo/legal/cgv_gift_de.pdf oder in unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Einrichtung von Benutzerkonten: https://static.relaischateaux.com/neo/legal/cgu_hosp_fr.pdf oder in der Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten und zum freien Datenverkehr („**DSGVO**“).

2. IDENTITÄT DES VERANTWORTLICHEN FÜR DIE VERARBEITUNG

Wir setzen Sie darüber in Kenntnis, dass Ihre personenbezogenen Daten von Relais & Châteaux Entreprise mit Sitz in 58-60 rue de Prony, 75017 Paris (nachfolgend „**Relais & Châteaux**“ oder „**Wir/Uns**“) verarbeitet werden.

Wenn diese Verarbeitung im Rahmen des Kundenerkennungsprogramms durchgeführt wird, erfolgt diese in Zusammenarbeit von Relais & Châteaux und Hotelbetrieben der folgenden

Liste <https://www.relaischateaux.com/fr/site-map/etablisements>, in denen Sie eine Unterkunft reservieren können. Die Hotelbetriebe und Relais & Châteaux haben ihre jeweiligen Pflichten in diesem Rahmen nach Artikel 26 DSGVO vertraglich festgelegt. In diesem Vertrag ist in Grundzügen festgelegt, dass Relais & Châteaux bei der Festlegung der Hauptzwecke, der Mittel der Verarbeitung, der Aufbewahrungsdauer und der anzuwendenden Sicherheitsmaßnahmen eine Führungsfunktion übernimmt. Sie können Ihre Anfragen bezüglich Ihrer Rechte nach Artikel 7 unten sowohl an Relais & Châteaux als auch an den jeweiligen Hotelbetrieb richten. Aus Gründen der Effizienz ist Relais & Châteaux jedoch allein für die eventuelle Aktualisierung Ihrer personenbezogenen Daten in den gemeinsamen Tools zuständig.

3. WELCHE PERSONENBEZOGENEN DATEN WERDEN ERFASST?

Sie können aufgefordert werden, Ihre personenbezogenen Daten anzugeben, wenn Sie auf der Website navigieren, die mobile App nutzen oder mit Uns Kontakt aufnehmen.

Ob die geforderten Informationen obligatorisch oder fakultativ sind, wird Ihnen bei der Erfassung durch ein Sternchen angezeigt. Die mit einem Sternchen gekennzeichneten Informationen sind obligatorisch, da sie für die Bearbeitung Ihrer Anfragen, Ihrer Reservierung oder für die Erfüllung gesetzlicher Verpflichtungen unerlässlich sind. Andere Informationen dienen in der Regel dazu, Sie besser kennen zu lernen oder die Ihnen angebotenen Dienstleistungen zu verbessern. Hierbei handelt es sich um freiwillige Angaben.

Darüber hinaus können bestimmte personenbezogene Daten auch indirekt erfasst werden, insbesondere von Hotelbetrieben.

Relais & Châteaux erfasst und verarbeitet insbesondere Daten zu Ihrer Identifikation (z. B. Ihren Namen, Vornamen) und persönliche und familiäre Kontaktdaten, Adressen (z. B. Ihre Adresse, Telefonnummer, E-Mail-Adresse), wirtschaftliche und finanzielle Informationen (z. B. Ihre Kreditkartennummer), Daten über Ihre Vorlieben, Präferenzen und Aufenthaltsgewohnheiten, Marketingdaten, Anmeldedaten (z. B. Ihre IP-Adresse, Browserdaten) und ganz allgemein Daten im Zusammenhang mit unserer Beziehung (z. B. Daten zu Ihren Reservierungen, Bestellungen, Informationsanfragen, Meinungen, Beschwerden).

Relais & Châteaux erfasst wissentlich keine sensiblen Informationen, wie z. B. Informationen über die rassische oder ethnische Herkunft, politische Meinungen, religiöse oder philosophische Überzeugungen, Gewerkschaftszugehörigkeit, Einzelheiten über die Gesundheit oder das Sexualleben oder die sexuelle Orientierung, und bittet Sie, derartige Informationen nicht an Relais Châteaux weiterzugeben.

4. ZU WELCHEN ZWECKEN WERDEN IHRE PERSONENBEZOGENEN DATEN ERFASST UND WIE LANGE WERDEN DIESE DATEN AUFBEWAHRT?

➤ **Wenn Sie kein Konto des Kundenerkennungsprogramms haben**

Zweck	Gesetzliche Grundlage(n)	Dauer der Aufbewahrung
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verwaltung Ihrer Reservierungen für nichtgewerbliche Zwecke 	Erfüllung eines Vertrags, bei dem die betroffene Person Vertragspartei ist, oder zur Durchführung	3 Jahre ab dem Datum des Aufenthalts oder der Bestellung, danach werden sie 7 Jahre

<ul style="list-style-type: none"> Verwaltung Ihrer Bestellungen von Geschenkartikeln für nichtgewerbliche Zwecke 	vorvertraglicher Maßnahmen, die auf Anfrage der betroffenen Person ergriffen werden	archiviert und anschließend gelöscht
<ul style="list-style-type: none"> Verwaltung Ihres Kontos (Standardkonto, das für nichtgewerbliche Zwecke eingerichtet wurde) 		3 Jahre nach der letzten Anmeldung im Standardkonto oder nach Ihrem letzten Kontakt mit Uns
<ul style="list-style-type: none"> Verbesserung und Personalisierung der Dienstleistungen von Relais & Châteaux 	Berechtigte Interessen von Relais & Châteaux (Verbesserung der Dienstleistungen und Kundenwerbung)	Bei der Registrierung einer Reservierung oder Bestellung: 3 Jahre nach Ihrem letzten Kontakt mit Uns Bei eigenständiger Anmeldung zu Newslettern: solange Sie keine Abmeldung beantragen
<ul style="list-style-type: none"> Verwaltung Ihrer Anmeldung zu Newslettern 		
<ul style="list-style-type: none"> Verwaltung von Vorgängen im Zusammenhang mit der Kundenwerbung 		
<ul style="list-style-type: none"> Erstellen von Geschäftsstatistiken und statistischen Berichten 	Berechtigte Interessen von Relais & Châteaux (Verbesserung der Dienstleistungen)	10 Jahre ab dem Datum des Aufenthalts oder der Bestellung.
<ul style="list-style-type: none"> Verwaltung, Nachverfolgung und Verbesserung der Kundenbeziehungen, Messung der Qualität und Kundenzufriedenheit (u. a. Fragebögen vor und nach der Reservierung) 	Erfüllung eines Vertrags, bei dem die betroffene Person Partei ist Berechtigte Interessen von Relais & Châteaux (Verbesserung der Dienstleistungen)	2 Jahre nach Ihrem letzten Kontakt mit Uns oder einem unserer Hotels. 2 Jahre nach dem letzten Kontakt wird der gesamte Fragebogen anonymisiert.
<ul style="list-style-type: none"> Verwaltung von Streitigkeiten und eventuell ausstehenden Zahlungen 	Erfüllung eines Vertrags, bei dem die betroffene Person Partei ist Berechtigte Interessen des Unternehmens Relais & Châteaux (gerichtliche Verteidigung von Rechten)	Während der Dauer des Verfahrens (bis zum Ablauf der Rechtsmittel) Rechnungen werden 10 Jahre lang aufbewahrt.
<ul style="list-style-type: none"> Verwaltung Ihrer Anfragen bezüglich der Rechte in Bezug auf Ihre personenbezogenen Daten 	Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen von Relais & Châteaux	5 Jahre ab der Bearbeitung Ihrer Anfrage.

➤ **Wenn Sie ein Konto für das Kundenerkennungsprogramm haben**

Die Teilnahme am Kundenerkennungsprogramm und die Eröffnung eines dazugehörigen Kontos erfolgt zu folgendem Zweck: Sie werden erkannt, wenn Sie sich in einem der Hotelbetriebe aufhalten, die Mitglieder des Verbands Relais & Châteaux sind; Sie können personalisierte Dienstleistungen in Anspruch nehmen, die Ihren Erwartungen entsprechen, wenn Sie diesen Ihre Aufenthaltspräferenzen mitteilen; Sie können zudem Ihre Reservierungs- und Bestellhistorie ohne zeitliche Begrenzung einsehen.

Aus diesem Grund speichern Wir die meisten Ihrer personenbezogenen Daten im Rahmen einer Teilnahme an diesem Programm für die Dauer Ihrer Teilnahme entsprechend den unten beschriebenen Modalitäten.

Zweck	Gesetzliche Grundlage(n)	Dauer der Aufbewahrung
<ul style="list-style-type: none"> Verwaltung Ihrer Reservierungen für nichtgewerbliche Zwecke 	Erfüllung eines Vertrags, bei dem die betroffene Person	

<ul style="list-style-type: none"> Verwaltung Ihrer Bestellungen von Geschenkartikeln für nichtgewerbliche Zwecke 	Vertragspartei ist, oder zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen, die auf Anfrage der betroffenen Person ergriffen werden	Die gesamte Dauer der Teilnahme und 30 Tage nach Beendigung der Teilnahme
<ul style="list-style-type: none"> Verwaltung Ihres nichtgewerblichen Kontos / Durchführung und Nachverfolgung des Kundenerkennungsprogramms 		
<ul style="list-style-type: none"> Verbesserung und Personalisierung der Dienstleistungen von Relais & Châteaux 	Berechtigte Interessen von Relais & Châteaux (Verbesserung der Dienstleistungen und Kundenwerbung)	Die gesamte Dauer der Teilnahme und 30 Tage nach Beendigung der Teilnahme
<ul style="list-style-type: none"> Verwaltung Ihrer Anmeldung zu Newslettern 		
<ul style="list-style-type: none"> Verwaltung von Vorgängen im Zusammenhang mit der Kundenwerbung 		
<ul style="list-style-type: none"> Erstellen von Geschäftsstatistiken und statistischen Berichten 	Berechtigte Interessen von Relais & Châteaux (Verbesserung der Dienstleistungen)	10 Jahre ab dem Datum des Aufenthalts oder der Bestellung.
<ul style="list-style-type: none"> Verwaltung, Nachverfolgung und Verbesserung der Kundenbeziehungen, Messung der Qualität und Kundenzufriedenheit (u. a. Fragebögen vor und nach der Reservierung) 	Erfüllung eines Vertrags, bei dem die betroffene Person Partei ist Berechtigte Interessen von Relais & Châteaux (Verbesserung der Dienstleistungen)	2 Jahre nach Ihrem letzten Kontakt mit Uns oder einem unserer Hotels. 2 Jahre nach dem letzten Kontakt wird der gesamte Fragebogen anonymisiert.
<ul style="list-style-type: none"> Verwaltung von Streitigkeiten und eventuell ausstehenden Zahlungen 	Erfüllung eines Vertrags, bei dem die betroffene Person Partei ist Berechtigte Interessen des Unternehmens Relais & Châteaux (gerichtliche Verteidigung von Rechten)	Während der Dauer des Verfahrens (bis zum Ablauf der Rechtsmittel) Rechnungen werden 10 Jahre lang aufbewahrt.
<ul style="list-style-type: none"> Verwaltung Ihrer Anfragen bezüglich der Rechte in Bezug auf Ihre personenbezogenen Daten 	Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen von Relais & Châteaux	5 Jahre ab der Bearbeitung Ihrer Anfrage.

Die personenbezogenen Daten, die im Rahmen des Kundenerkennungsprogramms verarbeitet werden, sind für die Hotelbetriebe nur so lange zugänglich, wie dies für die Vorbereitung und Nachbereitung der Reservierungen erforderlich ist, d. h. maximal bis zu einem Monat vor Ihrem Aufenthalt und einem Monat nach Ihrer Abreise.

➤ **Daten, die mithilfe von Cookies gesammelt werden, wenn Sie auf der Website oder in der mobilen Anwendung surfen**

Cookie	Herausgeber	Zweck	Gesetzliche Grundlage	Dauer der Aufbewahrung
IDE	googleadwordsremarketing googleadwordsconversion	Werbeabteilung	Zustimmung	1 Jahr
MUID	bing	Werbeabteilung		1 Jahr
MUIDB	bing	Werbeabteilung		1 Jahr
_uetSID	bing	Werbeabteilung		1 Tag

_uetvid	bing	Werbeabteilung	16 Tage
eb-profile	earlybirds	Werbeabteilung	12 Monate
eb-lastactivity-hash	earlybirds	Werbeabteilung	12 Monate
anj	gammed	Werbeabteilung	180 Tage
uuid2	gammed	Werbeabteilung	180 Tage
IDSYNC	gammed	Werbeabteilung	180 Tage
APID	gammed	Werbeabteilung	180 Tage
B	gammed	Werbeabteilung	180 Tage
apx_conv1	gammed	Werbeabteilung	180 Tage
apx_conv1020997	gammed	Werbeabteilung	180 Tage
apx_conv1021500	gammed	Werbeabteilung	180 Tage
apx_seg1	gammed	Werbeabteilung	180 Tage
apx_seg14205345	gammed	Werbeabteilung	180 Tage
apx_seg14206188	gammed	Werbeabteilung	180 Tage
fr	facebook	Soziale Netzwerke	3 Monate
_fbp	facebook	Soziale Netzwerke	3 Monate
_hjid	hotjar	Messung von Besucherzahlen	1 Jahr
_hjIncludedInSample	hotjar	Messung von Besucherzahlen	Sitzung
_hjAbsoluteSessionInProgress	hotjar	Messung von Besucherzahlen	30 Minuten
_hjTLDTTest	hotjar	Messung von Besucherzahlen	Sitzung
_hjIncludedInSessionSample	hotjar	Messung von Besucherzahlen	30 Minuten
etuiX	eulerian	Messung von Besucherzahlen	25 Monate

➤ **Allgemeines**

In jedem Fall werden personenbezogene Daten in der aktiven Datenbank nur so lange aufbewahrt, wie es für die Zwecke, für die sie erfasst wurden, erforderlich ist, und insbesondere für die in den vorstehenden Tabellen angegebenen Zeiträume.

Nach Ablauf dieser Frist werden bestimmte personenbezogene Daten dann mit eingeschränktem Zugriff für einen Zeitraum archiviert, der nicht über die gesetzlichen Verjährungsfristen oder die geltenden Archivierungspflichten hinausgeht, und anschließend vernichtet.

5. WEITERGABE IHRER PERSONENBEZOGENEN DATEN

Ihre bei der Verarbeitung erfassten personenbezogenen Daten können an folgende Einrichtungen weitergegeben werden:

- intern an die befugten Stellen von Relais & Châteaux; sowie
- an die zuständigen Stellen des Verbands Relais & Châteaux sowie an ihre Tochtergesellschaften im Konzern Relais & Châteaux;
- an Hotelbetriebe, die Mitglieder des Verbands Relais & Châteaux sind und bei denen Sie reservieren können und/oder die Sie aufsuchen können.

Ihre personenbezogenen Daten können auch an Dritte weitergegeben werden, die diese für ihre eigenen Zwecke nutzen können (insbesondere an Bevollmächtigte für die Zwecke der Verwaltung eines Rechtsstreits wie Rechtsanwälte, Gerichtsvollzieher usw. sowie an bestimmte soziale Netzwerke wie Facebook, wenn Sie unsere Website oder mobile Anwendung in Verbindung mit diesen sozialen Netzwerken nutzen). Bei einer Übernahme eines Unternehmens des Konzerns, zu dem Relais & Châteaux gehört, oder der teilweisen oder gesamten Vermögenswerte können Ihre personenbezogenen Daten auch für alle Personen zugänglich gemacht werden, die an der Vorbereitung und Durchführung der Transaktion beteiligt und in den veräußerten Vermögenswerten enthalten sind.

Wenn Sie sich dafür entscheiden, die von der Oney Bank angebotene Finanzierungslösung Oney 3X in Anspruch zu nehmen, um ein oder mehrere Geschenkpakete zu kaufen, werden die mit Ihrer Bestellung verbundenen personenbezogenen Daten auch an die Oney Bank weitergegeben. Die Oney Bank verarbeitet diese personenbezogenen Daten dann als für die Datenverarbeitung Verantwortlicher für eigene Zwecke, zu denen insbesondere das Vorfüllen des Antragsformulars für den beantragten Kredit, die Prüfung der Unterlagen zur Gewährung von Finanzierungslösungen, die Kreditverwaltung sowie das Inkasso und die Betrugsbekämpfung gehören.

Ihre personenbezogenen Daten werden abschließend vorschriftsmäßig an die Subunternehmer von Relais & Châteaux weitergegeben; diese sind nicht berechtigt, die Daten für eigene Zwecke zu nutzen.

6. INTERNATIONALE ÜBERMITTLUNGEN

Ihre personenbezogenen Daten können nach der Regelung einigen unserer Auftragsverarbeiter außerhalb Europas zugänglich gemacht werden. Diese befinden sich in Ländern, die den europäischen Behörden zufolge einen angemessenen Schutz personenbezogener gewährleisten, aber auch in Ländern, deren Datenschutz nicht von den europäischen Behörden anerkannt ist. Um einen angemessenen Schutz der Privatsphäre der betroffenen Personen zu gewährleisten, werden für die Übermittlungen geeignete Schutzvorkehrungen getroffen. Die von diesen Übermittlungen betroffenen Länder und die geeigneten Schutzvorkehrungen sind der folgenden Tabelle zu entnehmen:

Land	Angemessenheitsentscheidung der Europäischen Kommission	Geeignete Schutzvorkehrungen
Uruguay	Ja	
Argentinien	Ja	
Vereinigte Staaten	Nein	Standardvertragsklauseln
Japan	Nein	Standardvertragsklauseln

Mauritius	Nein	Standardvertragsklauseln
Australien	Nein	Standardvertragsklauseln
Indien	Nein	Standardvertragsklauseln
Brasilien	Nein	Standardvertragsklauseln
Mexiko	Nein	Standardvertragsklauseln
China	Nein	Standardvertragsklauseln

Ihre personenbezogenen Daten können auch den Tochtergesellschaften des Verband Relais & Châteaux in der Schweiz, im Vereinigten Königreich und in den Vereinigten Staaten sowie einigen Hotelbetrieben von Relais & Châteaux zugänglich gemacht werden (eine Liste dieser Einrichtungen finden Sie unter der Adresse <https://www.relaischateaux.com/fr/site-map/etablissements>), die sich außerhalb Europas befinden, sowohl in Ländern, deren Datenschutz von den europäischen Behörden für geeignet gehalten wird, als auch in Ländern, die nicht über eine solche Anerkennung verfügen. Für die Erfüllung einiger der in Artikel 4 oben beschriebenen Zwecke, wie insbesondere die Verwaltung Ihrer Reservierungen oder die Durchführung und Überwachung des Kundenerkennungsprogramms, ist daher die Übermittlung personenbezogener Daten außerhalb Europas erforderlich und rechtmäßig. Um jedoch ein noch höheres Schutzniveau der Privatsphäre der betreffenden Personen zu gewährleisten, hat jeder Hotelbetrieb in einem Land außerhalb Europas, das nicht über die oben genannte Anerkennung verfügt, mit Relais & Châteaux die von der Europäischen Kommission herausgegebenen Standardvertragsklauseln abgeschlossen, um ihre Beziehungen zu regeln und ein hohes Schutzniveau personenbezogener Daten zu gewährleisten.

Um weitere Informationen über die geeigneten Schutzvorkehrungen für diese Übermittlungen zu erhalten, können Sie sich an den Datenschutzbeauftragten von Relais & Châteaux unter folgender Adresse wenden: dpo@relaischateaux.com.

7. IHRE RECHTE

Wir weisen Sie darauf hin, dass Sie das Recht haben, auf Ihre personenbezogenen Daten zuzugreifen, diese zu berichtigen, wenn sie falsch sind, und in den von der Gesetzgebung vorgesehenen Fällen Widerspruch einzulegen, bestimmte personenbezogene Daten zu löschen, ihre Nutzung einschränken zu lassen oder ihre Übertragbarkeit zur Weitergabe an Dritte zu beantragen, Ihre Einwilligung zu widerrufen, wenn Wir uns bei der Verarbeitung auf Ihre Einwilligung stützen müssen, aber auch um das Schicksal Ihrer personenbezogenen Daten nach Ihrem Tod zu bestimmen, sofern Sie in Frankreich leben.

Um eines dieser Rechte auszuüben, wenden Sie sich bitte an den Datenschutzbeauftragten von Relais & Châteaux unter folgender Adresse:

Relais & Châteaux Entreprise
DPO

58-60, rue de Prony
75017 Paris

Frankreich

oder senden Sie eine E-Mail an folgende Adresse:

dpo@relaischateaux.com

Wenn Wir Sie aus Sicherheitsgründen nicht eindeutig identifizieren können, müssen Sie Ihrem Antrag eine Fotokopie eines Identitätsnachweises beifügen. Sie erhalten innerhalb von höchstens einem Monat nach Eingang Ihrer Anfrage eine Antwort, sofern diese Frist nicht nach den Bedingungen der DSGVO verlängert wird.

Darüber hinaus werden Sie darauf hingewiesen, dass Relais & Châteaux, nach den gesetzlichen Bestimmungen, Anträge auf bestimmte Rechte (insbesondere das Recht auf

Löschung) aus legitimen Gründen, wie z. B. zur gerichtlichen Verteidigung von Rechtsansprüchen oder aufgrund einer gesetzlichen Verpflichtung zur Aufbewahrung bestimmter Daten, ablehnen kann.

Darüber hinaus haben Sie das Recht, eine Beschwerde bei der französischen Datenschutzbehörde Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL) einzureichen.

Wir informieren Sie darüber, dass Sie sich kostenlos in die Liste Bloctel zur Verhinderung von Telefonwerbung eintragen lassen können, wenn Sie keine kommerzielle Telefonwerbung haben möchten.