

Datenschutzerklärung

Reisebüro Crew Travel AG («Wir») ist als Datenverantwortliche für die Erhebung und Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten im Zusammenhang mit Ihren Aktivitäten zuständig. Unsere Aufgabe ist es, unseren Kunden ein umfassendes Angebot an Reisedienstleistungen zu bieten.

In dieser Datenschutzerklärung erläutern wir Ihnen, wie wir Ihre personenbezogenen Daten verarbeiten und wie Sie diese kontrollieren und verwalten können. Unsere Datenbearbeitung kann allenfalls durch weitere Datenschutzhinweise, wie insbesondere auch in den Allgemeinen (Reise-)Bedingungen enthalten, abgedeckt sein oder aus den Umständen hervorgehen bzw. gesetzlich geregelt sein.

Diese Datenschutzerklärung entspricht den Anforderungen des schweizerischen Datenschutzrechts sowie – sofern und soweit anwendbar – der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) der Europäischen Union.

1. SIND SIE VON DIESER MITTEILUNG BETROFFEN?

Diese Datenschutzerklärung gilt für Sie, wenn Sie:

- einer unserer Kunden sind oder in einer vertraglichen Beziehung zu uns stehen;
- ein Mitreisender einer unserer Kunden sind.
- sich für unsere Produkte oder Dienstleistungen interessieren und uns daher Ihre personenbezogenen Daten zur Verfügung stellen (z.B. in einer Agentur, auf unseren Webseiten und Apps oder bei Veranstaltungen), damit wir mit Ihnen Kontakt aufnehmen können.

Wenn Sie uns personenbezogene Daten anderer Personen zur Verfügung stellen, stellen Sie bitte sicher, dass sie diese über die Weitergabe ihrer personenbezogenen Daten informieren und auffordern, diese Datenschutzerklärung zu lesen. Wir werden sicherstellen, dass wir dies ebenfalls tun, wann immer es möglich ist (z. B. bei Vorliegen der Kontaktdaten der betreffenden Person).

2. WIE KÖNNEN SIE UNSERE VERARBEITUNG IHRER PERSONENBEZOGENEN DATEN KONTROLLIEREN?

Sie haben Rechte, die es Ihnen ermöglichen, Ihre personenbezogenen Daten und die Art und Weise, wie wir sie verarbeiten, wirksam zu kontrollieren. Nachfolgend erläutern wir Ihnen Ihre Rechte im Zusammenhang mit Ihren Personendaten.

Wenn Sie die unten aufgeführten Rechte ausüben möchten, reichen Sie bitte einen Antrag per E-Mail an travel@crew-travel.ch oder per Post an folgende Adresse ein: Reisebüro Crew Travel AG | Gartematt 9 | CH-8180 Bülach.

Wenn Sie Fragen zur Verwendung Ihrer personenbezogenen Daten im Rahmen dieser Datenschutzerklärung haben, richten Sie diese bitte an folgender Adresse: travel@crew-travel.ch

2.1. Sie können Auskunft zu Ihren personenbezogenen Daten anfordern

Wenn Sie Auskunft über Ihre personenbezogenen Daten wünschen, stellen wir Ihnen eine Kopie der von Ihnen angeforderten personenbezogenen Daten sowie Informationen über deren Verarbeitung zur Verfügung.

Ihr Auskunftsrecht kann in den gesetzlich vorgesehenen Fällen eingeschränkt sein.

2.2. Sie können die Berichtigung Ihrer personenbezogenen Daten beantragen

Wenn Sie der Ansicht sind, dass Ihre personenbezogenen Daten unrichtig oder unvollständig sind, können Sie beantragen, dass diese personenbezogenen Daten entsprechend geändert oder vervollständigt werden. In einigen Fällen kann die Vorlage von Belegen erforderlich sein.

2.3. Sie können die Löschung Ihrer personenbezogenen Daten beantragen

Wenn Sie es wünschen, können Sie die Löschung Ihrer personenbezogenen Daten verlangen, soweit dies gesetzlich zulässig ist.

2.4. Sie können der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten auf der Grundlage berechtigter Interessen widersprechen

Wenn Sie mit einer auf einem berechtigten Interesse beruhenden Verarbeitung nicht einverstanden sind, können Sie aus Gründen, die sich aus Ihrer individuellen Situation ergeben, Widerspruch einlegen. Informieren Sie uns in dem Fall detailliert über die entsprechende Verarbeitung und die Gründe für Ihren Widerspruch. Wir werden die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten einstellen, es sei denn, es liegen zwingende schutzwürdige Gründe vor oder die Verarbeitung dient der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen.

2.5. Sie können der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zwecks Direktwerbung widersprechen

Sie haben das Recht, der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zwecks Direktwerbung, jederzeit zu widersprechen. Dies gilt auch für das Profiling, soweit es mit solcher Direktwerbung in Verbindung steht.

2.6. Sie können die Einschränkung der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten verlangen

Wenn Sie die Richtigkeit der von uns verwendeten personenbezogenen Daten bestreiten oder gegen die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten Widerspruch einlegen, werden wir Ihren Antrag prüfen oder überarbeiten. Sie können verlangen, dass wir die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten einschränken, während wir Ihren Antrag prüfen.

2.7. Sie haben Rechte gegen eine automatisierte Einzelentscheidung

Sie haben grundsätzlich das Recht, nicht einer ausschliesslich auf einer automatisierten Verarbeitung — einschliesslich Profiling — beruhenden Entscheidung unterworfen zu werden, die Ihnen gegenüber rechtliche Wirkung entfaltet oder Sie in ähnlicher Weise erheblich beeinträchtigt. Wir können jedoch eine solche Entscheidung automatisieren, wenn sie für den Abschluss oder die Erfüllung eines Vertrags mit uns erforderlich ist, aufgrund von Rechtsvorschriften zulässig ist oder wenn Sie Ihre Einwilligung gegeben haben.

In jedem Fall haben Sie das Recht, die Entscheidung anzufechten, Ihren Standpunkt darzulegen und das Eingreifen einer zuständigen Person mit der Überprüfung der Entscheidung zu verlangen.

2.8. Sie können Ihre Einwilligung widerrufen

In denjenigen Fällen, in denen eine Verarbeitung auf einer von Ihnen erklärten Einwilligung basiert, können Sie diese Einwilligung jederzeit widerrufen.

2.9. Sie können die Übertragbarkeit eines Teils Ihrer personenbezogenen Daten verlangen

Sie können eine Kopie der und von Ihnen zur Verfügung gestellten personenbezogenen Daten in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format anfordern. Sofern technisch machbar, können Sie verlangen, dass wir diese Kopie an einen Dritten übermitteln.

2.10. Beschwerde beim Eidgenössischen Datenschutz- und Öffentlichkeitsbeauftragten

Zusätzlich zu den oben genannten Rechten können Sie eine Beschwerde bei der zuständigen Aufsichtsbehörde einreichen. In der Schweiz ist dies der Eidgenössische Datenschutz- und Öffentlichkeitsbeauftragte (EDÖB), Feldeggweg 1, 3003 Bern.

3. FÜR WELCHEN ZWECK UND AUF WELCHER RECHTSGRUNDLAGE VERWENDEN WIR IHRE PERSONENBEZOGENEN DATEN?

3.1. Vertragsabwicklung und berechtigtes Interesse

In diesem Abschnitt erläutern wir, zu welchem Zweck wir Ihre personenbezogenen Daten verarbeiten und auf welcher Rechtsgrundlage dies geschieht. In erster Linie verwenden wir Ihre personenbezogenen Daten, um einen Vertrag, dessen Vertragspartei Sie sind, abzuwickeln oder auf Ihren Wunsch hin vorvertragliche Massnahmen durchzuführen. Wir können aber auch Ihre personenbezogenen Daten verarbeiten, um unser berechtigtes Interesse oder das von Dritten zu erfüllen.

Ihre personenbezogenen Daten werden insbesondere verarbeitet, wenn dies für den Abschluss oder die Erfüllung eines Vertrags erforderlich ist, um:

- einen (Reise-)Vertrag mit Ihnen abschliessen. Wir können personenbezogene Daten verarbeiten, um Sie als neuen Kunden zu registrieren, einen Vertrag abzuschliessen und diesen mit Ihnen zu erfüllen;
- Ihnen Produkte und Dienstleistungen zur Verfügung zu stellen, die Sie im Rahmen des jeweiligen Vertrags erworben haben;
- die Abrechnung, Rechnungsstellung und das Inkasso durchzuführen;
- Ihnen Dienstleistungen im Zusammenhang mit der Vorbereitung und Durchführung einer Reise zu erbringen;
- für Versicherungszwecke;
- Beratungsleistungen anzubieten;
- im Bedarfsfall in Schwierigkeiten während der Reise Hilfe leisten zu können;
- Ihnen einen Zugang zu unseren digitalen Plattformen zu verschaffen. Wir können personenbezogene Daten verarbeiten, wenn Sie unsere digitalen Plattformen zu verschiedenen Zwecken nutzen (z. B. zur Verwaltung Ihrer persönlichen Informationen oder um Zugang zu Reiseinformationen zu erhalten);
- um Zugang zu unseren Räumlichkeiten und Anlagen zu gewähren. Wir können personenbezogene Daten verarbeiten, wenn Sie uns in unseren Räumlichkeiten besuchen, um eine angemessene Zugangs- und Sicherheitskontrolle durchzuführen;
- um mit Ihnen zu kommunizieren. Wir können personenbezogene Daten verarbeiten, wenn Sie mit uns in Kontakt treten wollen, wenn Sie uns um Informationen über unser Unternehmen oder unsere Dienstleistungen bitten oder wenn der Vertrag aktualisiert werden muss;
- Ihre Anfragen zu beantworten und Sie zu unterstützen;
- die Auflösung des Vertrages zu verwalten.

Wenn wir eine Verarbeitungstätigkeit auf ein berechtigtes Interesse stützen, wägen wir dieses Interesse gegen Ihre Interessen oder Grundrechte und -freiheiten ab, um sicherzustellen, dass sie in einem angemessenen

Verhältnis stehen. Im Rahmen unserer Geschäftstätigkeit als Reiseanbieter verwenden wir Ihre personenbezogenen Daten auch um:

- unsere Produkte und Dienstleistungen weiterzuentwickeln;
- die Cybersicherheit zu verbessern, unsere Plattformen und Websites zu verwalten und die Geschäftskontinuität zu gewährleisten;
- Einführung von IT-Lösungen umzusetzen;
- Wartung von IT-Systemen im laufenden Betrieb durchzuführen;
- die Automatisierung und Effizienz unserer betrieblichen Abläufe und unserer Kundendienstleistungen zu verbessern (z. B. automatisches Ausfüllen von Beschwerden, Nachverfolgung Ihrer Anfragen und Verbesserung Ihrer Zufriedenheit auf der Grundlage personenbezogener Daten, die während unserer Interaktionen mit Ihnen erhoben werden, z. B. Telefonaufzeichnungen, E-Mails oder Chats);
- die Geltendmachung rechtlicher Ansprüche und Verteidigung im Zusammenhang mit rechtlichen Streitigkeiten und behördlichen Verfahren ermöglichen;
- Wettbewerbe, Werbeaktionen zu organisieren und die Meinungsumfragen und Umfragen zur Kundenzufriedenheit durchzuführen.

3.2. Werbung und Marketing

Wenn Sie Kunde sind und sofern Sie nicht widersprechen, können wir Ihnen Angebote für unsere Produkte und Dienstleistungen zusenden. Wir stellen sicher, dass sich diese kommerziellen Angebote auf Produkte oder Dienstleistungen beziehen, die für Ihre Bedürfnisse relevant sind und Ihre bereits in Anspruch genommenen Angebote ergänzen. Sie können dem jederzeit widersprechen.

3.3. Einwilligung

Für bestimmte Verarbeitungen personenbezogener Daten werden wir Sie gezielt informieren und um Ihre Einwilligung bitten. Selbstverständlich können Sie Ihre Einwilligung jederzeit widerrufen.

Insbesondere bitten wir Sie um Ihre Einwilligung für:

- Die Übermittlung von besonders schützenswerte Personendaten an Dritte;
- Eine massgeschneiderte Anpassung unserer Angebote und Produkte oder Dienstleistungen auf der Grundlage eines komplexen Profils, um Ihre Bedürfnisse und Ihr Verhalten vorherzusagen;
- alle elektronischen Angebote für Produkte und Dienstleistungen, die nicht denen ähneln, die Sie erworben haben, oder für Produkte und Leistungen von unseren vertrauenswürdigen Partnern.

Bei Bedarf können wir Sie um weitere Einwilligung zur Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten bitten, was jedoch keine Auswirkung auf bereits erfolgte Datenbearbeitungen hat.

4. WELCHE ARTEN VON PERSONENBEZOGENEN DATEN WERDEN VON UNS ERFASST?

Wir sammeln und verwenden Ihre persönlichen Daten, d. h. alle Informationen, die Sie identifizieren oder die es ermöglichen, Sie zu identifizieren.

Abhängig von der Art des Produkts oder der Dienstleistung, die wir Ihnen anbieten, und den Interaktionen, die wir mit Ihnen haben, sammeln wir verschiedene Arten von personenbezogenen Daten über Sie:

- **Kontaktinformationen**, (private oder berufliche) Postadresse, E-Mail-Adresse, Telefonnummer;
- **Persönliche Angaben**, z.B. Geschlecht, Geburtstag und Alter, Familienstand, Nationalität, Passangaben, usw.
- **Lebensstil**, z.B. Hobbys und Interessen, Reisen;
- **Angaben zu Reisen**, wie Reisedaten, Reiseroute/Destination, Fluggesellschaft, Hotel, Preis, Kundenwünsche, Informationen über Ihre Mitreisenden, Vielfliegerprogramme, usw.;
- **Gesundheitsdaten**, z.B. Angaben über gesundheitsbedingte besondere Bedürfnisse oder Erkrankungen und Unfälle während einer Reise;
- **Finanzangaben**, z.B. Zahlungsinformationen, Kreditkartennummer, Kontoangaben;
- **Daten über Ihre Gewohnheiten und Präferenzen**, in Bezug auf die Nutzung unserer Produkte und Dienstleistungen (z.B. Essenswünsche);
- **Daten aus unseren Interaktionen mit Ihnen**, z. B. Ihre Kommentare, Vorschläge, Bedürfnisse, die während unseres Austauschs mit Ihnen persönlich in unseren Standorten und während der telefonischen Kommunikation (Gesprächsnotiz oder Gesprächsaufzeichnung), der Kommunikation per E-Mail, Chat, Chatbot, dem Austausch auf unseren sozialen Medien und Ihren eventuellen Beschwerden gesammelt wurden. Ihre Verbindungs- und Trackingdaten (z.B. erhoben über Cookies für nicht werbliche oder analytische Zwecke auf unseren Websites), Online-Dienstleistungen, sonstigen Anwendungen;
- **Daten über Ihre Geräte** (Mobiltelefon, Computer, Tablet, usw.), wie IP-Adresse, technische Daten und eindeutige Identifizierungsdaten;
- **Personalisierte Anmeldedaten oder Sicherheitsmerkmale**, die verwendet werden, um Sie mit der Website und den Apps von uns zu verbinden.

5. VON WEM ERHEBEN WIR PERSONENBEZOGENE DATEN?

Personenbezogene Daten erheben wir in der Regel direkt von Ihnen. Wir können sie aber auch aus anderen Quellen erheben.

Manchmal erheben wir Daten aus öffentlichen Quellen:

- Veröffentlichungen/Datenbanken, die von offiziellen Behörden oder Dritten zur Verfügung gestellt werden (z.B. das Schweizerische Handelsamtsblatt oder das Handelsregister);
- Websites/Auftritte in sozialen Medien von juristischen Personen oder Firmenkunden, die Informationen enthalten, die Sie offengelegt haben (z. B. Ihre eigene Website oder Ihr Auftritt in den sozialen Medien);
- öffentliche Informationen, z.B. Informationen aus den Medien.

Wir erheben auch personenbezogene Daten von Dritten:

- von unseren Kunden (z.B. als Mitreisende);
- von unseren Geschäftspartnern (z.B. Touroperator, Leistungserbringer im Ausland);
- von Dritten wie Kreditauskunfteien und Agenturen zur Betrugsbekämpfung;
- von Adressrecherchedienstleistern, die selbst dafür verantwortlich sind, dass sie die relevanten Informationen auf rechtmässige Weise erheben.

6. AN WEN GEBEN WIR IHRE PERSÖNLICHEN DATEN WEITER UND WARUM?

Um einige der in dieser Datenschutzerklärung beschriebenen Zwecke, insbesondere die Durchführung einer Reise, zu erfüllen, können wir Ihre personenbezogenen Daten gegebenenfalls an andere weitergeben. Dies können die folgenden sein:

- Unsere Leistungsträger im Reiseland (z. B. Agenturen, Reiseleitung, Hotelreservierung, Transfer- und Exkursionsdienstleistung), Transportdienstleister (Fluggesellschaft, Zug, Autovermietung, usw.) und Unterkunftsbetreiber (Hotel, Herbergen, usw.);
- Auftragsverarbeiter, die in unserem Auftrag Dienstleistungen erbringen (z. B. IT-Dienstleistungen, Logistik, Druckdienstleistungen, Telekommunikation, Inkasso, Beratung und Vertrieb sowie Marketing);
- bestimmte regulierte Berufsgruppen wie Rechtsanwälte, Notare oder Wirtschaftsprüfer, wenn dies unter bestimmten Umständen (Rechtsstreitigkeiten, Rechnungsprüfung usw.) erforderlich ist sowie an unsere Versicherer;
- Partner zur Durchführung von Werbung, Markt- und Meinungsforschung;
- Partner zur Unterstützung bei der Aufklärung von Straftaten (z.B. Betrug), Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen;
- Behörden und amtliche Stellen (z.B. Finanzbehörden, Botschaften des Ziellandes) bei Vorliegen einer gesetzlichen oder behördlichen Verpflichtung (z.B. Aufbewahrungspflichten, Visa Einholung, Einholen von Einreisebestimmungen).

7. INTERNATIONALE ÜBERMITTLUNG PERSONENBEZOGENER DATEN

Bei internationalen Übermittlungen aus der Schweiz und dem Europäischen Wirtschaftsraum (EWR) in ein Nicht-EWR-Land (Drittland) kann es zur grenzüberschreitenden Übertragung Ihrer personenbezogenen Daten kommen. Sie müssen insbesondere mit der Übermittlung Ihrer Daten in ihre Reiseländer rechnen. Aber auch in Länder Europas, der USA und weltweit, wo sich die von uns benutzten Dienstleister und Leistungsträger befinden. Hat der EDÖB oder die Europäische Kommission anerkannt, dass ein Drittland ein angemessenes Datenschutzniveau bietet, können Ihre personenbezogenen Daten auf dieser Grundlage übermittelt werden.

Bei Übermittlungen in ein Drittland, dessen Schutzniveau vom EDÖB und von der Europäischen Kommission nicht als angemessen anerkannt wurde, stützen wir uns entweder auf eine für die jeweilige Situation geltende Ausnahmeregelung (z. B. wenn die Übermittlung zur Erfüllung unseres Vertrags mit Ihnen erforderlich ist) oder wenden eine der folgenden geeigneten Garantien an, um den Schutz Ihrer personenbezogenen Daten zu gewährleisten:

- vom EDÖB und der Europäischen Kommission genehmigte Standardvertragsklauseln;
- verbindliche interne Datenschutzvorschriften.

Um eine Kopie dieser Garantien oder Informationen darüber zu erhalten, wo diese erhältlich sind, können Sie einen schriftlichen Antrag gemäss Ziffer 2 stellen.

8. WIE LANGE BEWAHREN WIR IHRE PERSONENBEZOGENEN DATEN AUF?

Wir werden Ihre personenbezogenen Daten so lange aufbewahren, wie es für die Erfüllung unserer vertraglichen Verpflichtungen sowie für die Einhaltung der geltenden Gesetze und Vorschriften erforderlich ist, oder für einen anderen Zeitraum im Hinblick auf unser berechtigtes Geschäftsinteressen, wie z. B. die ordnungsgemässe Buchführung und die Beantwortung von Rechtsansprüchen oder behördlichen Anfragen.

9. DATENSICHERHEIT

Wir bedienen uns geeigneter technischer und organisatorischer Sicherheitsmassnahmen, um Ihre bei uns gespeicherten Personendaten gegen Manipulation, teilweisen oder vollständigen Verlust und gegen unbefugten Zugriff Dritter zu schützen (z.B. Verschlüsselung der Datenübertragung, Zugangskontrollen, usw.). Unsere Sicherheitsmassnahmen werden entsprechend der technologischen Entwicklung fortlaufend verbessert.

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

10. WIE SIE DIE ENTWICKLUNG DIESER DATENSCHUTZERKLÄRUNG VERFOLGEN KÖNNEN

In einer Welt, in der sich die Technologien ständig weiterentwickeln, überprüfen wir diese Datenschutzerklärung regelmässig und aktualisieren sie bei Bedarf.

Es gilt die jeweils aktuelle auf unserer Website publizierte Fassung. Wir empfehlen Ihnen, die neueste Version dieses Dokuments online einzusehen. Wir werden Sie über unsere Website oder über unsere üblichen Kommunikationskanäle über Änderungen informieren.