

# **SATZUNG ZUM SCHUTZ PERSONENBEZOGENER KUNDENDATEN**

1. Das Bekenntnis zum Datenschutz
2. Geltungsbereich
3. Die Grundsätze 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. Datensicherheit
9. Ihre Rechte
10. Aktualisierungen

## **1. Das Bekenntnis zum Datenschutz**

Da Sie für uns ein wichtiger Kunde sind, ist es uns ein Anliegen, Ihnen ein unvergessliches Erlebnis und einen angenehmen Aufenthalt zu bieten. 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 wir Ihre personenbezogenen Daten nutzt.

## **2. Geltungsbereich**

In dieser Satzung bezeichnet der Begriff „wir“, „unser“, usw. **Agroturismo Monte da Serralheira**.

## **3. Die Grundsätze zum Schutz Ihrer personenbezogenen Daten**

Gemäß den anwendbaren gesetzlichen Bestimmungen, und hier insbesondere der europäischen Datenschutz-Grundverordnung, müssen weltweit die nachfolgend genannten Grundsätze im gesamten 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 Datenschutzgrundsätzen haben, wenden Sie sich bitte an uns, die Kontaktdaten finden Sie bei dem Ziffer 11 „Ihre Rechte“.

#### **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)
- Informationen von einem Ausweis (z.B. einen Personalausweis, Pass oder Führerschein)
- Ihre Ankunfts- und Abreisedaten
- Ihre Präferenzen und persönlichen Interessen (z.B. bevorzugtes Bettzeug, Sport, kulturelle Interessen, Speisen und Getränke usw.)
- Ihre Fragen/Kommentare nach oder während eines Aufenthalts
- 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
  - Aufenthalte und während eines Aufenthalts in Anspruch genommene Leistungen
  - Anfragen, Beschwerden und/oder Streitigkeiten.
2. Von Dritten übermittelte Daten:
  - Reiseveranstalter, (Online- und sonstige) Reisebüros, usw.
  - Behörden.

## 6. Für welche Zwecke und für wie lange werden personenbezogene Daten erhoben?

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 Rechnungslegungsstandards 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 unserer Kundenbeziehung vor, während und nach dem Aufenthalt: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anreichern der Kundendatenbank</li> <li>• Erstellung von Statistiken, wirtschaftlichen Kennziffern und Berichten</li> <li>• Kenntnis und Verwaltung der Präferenzen von Neu- und Bestandskunden</li> <li>• Versand von Newslettern unter Beachtung der Anforderungen aus der EU-Datenschutzrichtlinie für elektronische Kommunikation (2002/58/EG in der Fassung von 2009)</li> </ul>	Erfüllung des mit Ihnen geschlossenen Vertrags. Erforderlich zur Wahrung unserer berechtigten Interessen im Bereich der Verkaufsförderung sowie zur Verbesserung unserer Leistungen	Drei Jahre ab dem letzten Datum, in dem Sie mit uns in irgendeiner Form in Verbindung standen
Interne Verwaltung der Listen mit Kunden, die sich während ihres Aufenthalts unangemessen verhalten haben (aggressives und unsoziales Verhalten, Verstoß gegen die Hausregeln, Verstoß gegen Sicherheitsvorschriften, Diebstahl, Beschädigung von unseren Eigentümern und Vandalismus oder Unregelmäßigkeiten bei der Zahlung).	Erforderlich im Rahmen unserer berechtigten Interessen (für unseren Geschäftsbetrieb sowie zur Bekämpfung von Betrug und Missbrauch)	Bis zu 4 Monate nach Erfassung des Vorfalls
Inanspruchnahme von Diensten für die Suche nach Personen, die sich bei uns aufhalten im Falle von schwerwiegenden Ereignissen (wie z.B. Naturkatastrophen, Terroranschlägen usw.).	Schutz der lebenswichtigen Interessen der Gäste.	Für die Dauer des Ereignisses

Zweck/Aktivität	Rechtliche Grundlage der Verarbeitung einschließlich der Grundlage des berechtigten Interesses	Aufbewahrungsfrist
<p>Zur Einhaltung gesetzlicher Vorschriften (z.B. Aufbewahrung von Rechnungslegungsunterlagen):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bearbeitung von Anfragen Betroffener über ihre personenbezogenen Daten.</li> </ul>	Einhaltung gesetzlicher Pflichten	Gemäß den Vorgaben der Gesetzgebung.

## 7. Unter welchen Bedingungen erhalten Dritte Zugang zu Ihren personenbezogenen Daten?

- **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.: Subunternehmer aus dem IT-Bereich, Banken, Kreditkartenunternehmen, externe Rechtsanwälte, Versandunternehmen.
- **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. Datensicherheit

Monte da Serralheira 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.

## 9. Ihre Rechte

Sie haben das Recht, Informationen über die und Zugang zu den von uns 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.

Sie können Ihre Rechte auch im Hinblick auf Ihre personenbezogenen Daten ausüben. Dazu müssen Sie uns direkt kontaktieren, schicken Sie eine E-Mail an [info@monteserralheira.com](mailto:info@monteserralheira.com) bzw. schreiben Sie an die nachfolgende Adresse:

**Agroturismo Monte da Serralheira**  
 Rotunda de Serralheira  
 7005 – 797 Évora  
 PORTUGAL

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

## **10. Aktualisierungen**

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