

Datenschutzhinweise

Reisevermittlung auf fti.de

Die Erhebung und Verwendung Ihrer Daten erfolgt stets im Einklang mit den geltenden Datenschutzbestimmungen und insbesondere der Datenschutz-Grundverordnung (EU) 2016/679 (DSGVO).

Die **erf24 touristic services GmbH** (nachfolgend „erf24“ genannt) vermittelt Reiseleistungen von unterschiedlichen Leistungsträgern auf dem Internetportal **www.fti.de**, welches von der FTI Touristik GmbH mit Sitz in München betrieben wird.

Im Folgenden informieren wir - als Verantwortliche für die Datenverarbeitung - Sie darüber, welche Daten durch uns erhoben werden und auf welche Weise wir diese Daten verarbeiten.

1. Geltungsbereich

Diese Datenschutzhinweise gelten für die Vermittlungsleistungen von erf24 für Pauschalreisen, Kreuzfahrten, (Nur-)Flug, (Nur-)Hotel, Mietwagen und Städtereisen, sonstige Reiseleistungen, verbundene Reiseleistungen sowie Reiseversicherungen. Sie finden keine Anwendung, soweit Sie über das Portal (Reise-)Leistungen buchen, die über andere Vermittler angeboten werden.

2. Verantwortlicher für die Datenverarbeitung

Verantwortliche nach Art. 4 Nr. 7 DSGVO für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten ist die

erf24 touristic services GmbH
Gustav-Weißkopf Str. 3-7, D-99092 Erfurt

Unseren Datenschutzbeauftragten erreichen Sie unter: dataprotectionofficer@fti.de

3. Gegenstand der Datenverarbeitung

3.1 Personenbezogene Daten

Gemäß Art. 4 DSGVO sind personenbezogene Daten alle Informationen, die sich auf eine identifizierte oder identifizierbare natürliche Person beziehen; als identifizierbar wird eine natürliche Person angesehen, die direkt oder indirekt, insbesondere mittels Zuordnung zu einer Kennung wie einem Namen, zu einer Kennnummer, zu Standortdaten, zu einer Online-Kennung oder zu einem oder mehreren besonderen Merkmalen identifiziert werden kann, die Ausdruck der physischen, physiologischen, genetischen, psychischen, wirtschaftlichen, kulturellen oder sozialen Identität dieser natürlichen Person sind.

3.2 Datenverarbeitung im Rahmen der Vermittlung von Reiseleistungen sowie Reiseversicherungen

3.2.1 Vermittlung von Reiseleistungen sowie Reiseversicherungen

Sofern Sie über uns Reiseleistungen buchen, verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten, um die gebuchten Reiseleistungen an den Reiseveranstalter oder Leistungserbringer zu vermitteln.

In diesem Zusammenhang können wir, abhängig vom Gegenstand Ihrer Buchung, folgende Kategorien personenbezogener Daten verarbeiten: Titel, Name, Adresse, E-Mail-Adresse, Staatsangehörigkeit, Angaben zum Personalausweis oder Reisepass (falls erforderlich), Informationen zu den gebuchten Reiseleistungen (wie etwa Fluginformationen, Reiseziel oder Hotelaufenthalt), Führerscheinnummer für Camper-Buchungen, Zahlungsdaten, Kundenwünsche.

Darüber hinaus können wir folgende besondere Kategorien personenbezogener Daten verarbeiten: Gesundheitsdaten (z.B. Rollstuhlfahrer, Diabetiker, körperliche und geistige Behinderungen, Impfstatus), ggf. sexuelle Orientierung (spezielle Anfrage für homosexuelle Gruppenreisen möglich), Gewicht (bei Helikopterflügen), COPD-Status bei Flügen.

Die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten ist für die Durchführung des mit Ihnen geschlossenen Vertrags erforderlich. Rechtsgrundlage für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten ist in diesem Fall Art. 6 Abs. 1 lit. b) DSGVO. Sofern die Verarbeitung besonderer Kategorien personenbezogener Daten für die Bearbeitung erforderlich ist, beruht die Verarbeitung auf Ihrer Einwilligung nach Art. 9 Abs. 2 lit. a) DSGVO.

Die verarbeiteten Daten erheben wir im Falle einer Direktbuchung direkt bei Ihnen. Wenn Sie bei der Buchung einer Reiseleistung personenbezogene Daten anderer Personen (z.B. Mitreisende) an uns weitergeben, müssen Sie sicherstellen, dass diese Personen damit einverstanden und entsprechend über die Verarbeitung ihrer Daten informiert sind.

Zur Abwicklung Ihrer Buchungen werden Ihre personenbezogenen Daten an folgende Kategorien von Empfängern weitergeleitet: Reiseveranstalter, Anbieter gebuchter Transportleistungen (wie etwa Airlines, Flughändler, Kreuzfahrtschiffe, Transferunternehmen), Hotels, Mietwagenanbieter und Anbieter sonstiger touristischer Leistungen (wie z.B. von Ausflügen, City Pässen oder Konzerttickets) und Zielgebietsagenturen (z.B. für die Betreuung vor Ort durch die Reiseleitung, Organisation von Transfers, Ausflügen etc.), Service- und Fulfillmentdienstleister, Versicherer, IT-Dienstleister.

3.2.2 Bearbeitung von Kundenanliegen

Wir verarbeiten personenbezogene Daten zur Bearbeitung von Kundenwünschen und Reklamationen im Zusammenhang mit der Vermittlung von Reiseleistungen oder Reiseversicherungen. Um den Sachverhalt konkret bearbeiten und nachvollziehen zu können, kann es notwendig sein, Nachfragen bei Reiseveranstaltern oder Leistungsträgern wie z.B. Fluggesellschaften zu stellen. Es kann auch erforderlich sein, dass Sie uns sensible Informationen wie Unfallberichte, Krankenakten, Sterbeurkunden usw. zur Verfügung stellen.

Im Zusammenhang mit der Bearbeitung von Kundenanliegen können insbesondere folgende Kategorien personenbezogener Daten verarbeitet werden: Vor- und Nachname, Anschrift, Handynummer, Festnetznummer, Geburtsdatum, Staatsangehörigkeit, E-Mail-Adresse, Titel, Buchungsnummer, Angaben zu Familienstand und Kindern, sowie sämtliche von Ihnen im Rahmen Ihres Anliegens übermittelten Daten.

Darüber hinaus verarbeiten wir - soweit zur Bearbeitung Ihres Anliegens erforderlich - insbesondere folgende besondere Kategorien personenbezogener Daten: Grad der Behinderung, Merkzeichen (Schwerbehindertenausweis), Gültigkeit des Schwerbehindertenausweises, Gesundheitszustand, Impfstatus, Diagnose, ethnische Herkunft, Staatsangehörigkeit sowie sonstige von Ihnen im Rahmen Ihres Anliegens übermittelte personenbezogene Daten besonderer Kategorien.

Soweit die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten für die Durchführung des mit Ihnen geschlossenen Vertrags erforderlich ist, ist Rechtsgrundlage für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten Art. 6 Abs. 1 lit. b) DSGVO. Soweit Sie im Rahmen Ihrer Reklamation Rechtsansprüche geltend machen, ist die Rechtsgrundlage Art. 6 Abs. 1 lit. f) DSGVO. Unser berechtigtes Interesse ist die Verteidigung gegen Rechtsansprüche. Sofern die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten für die Bearbeitung sonstiger Anliegen erforderlich ist, beruht die Verarbeitung auf Art. 6 Abs. 1 lit. a) DSGVO. Sofern die Verarbeitung besonderer Kategorien personenbezogener Daten für die Bearbeitung erforderlich ist, beruht die Verarbeitung auf Art. 9 Abs. 2 lit. a) DSGVO.

Zur Abwicklung Ihres Anliegens werden Ihre personenbezogenen Daten je nach Art des Anliegens an folgende Kategorien von Empfängern weitergeleitet: Versicherungen, Reiseveranstalter, Leistungsträger für die gebuchte Reiseleistung (wie z.B. Fluggesellschaften, Hotels, Mietwagenanbieter), IT-Dienstleister, Rechtsanwaltskanzleien, Gerichte.

3.2.3 Gesprächsaufzeichnung bei telefonischen Anfragen/Buchungen

Wenn Sie uns telefonisch kontaktieren, z.B. bei Fragen rund um Ihre Buchung, zeichnen wir Ihr Gespräch mit unserem Servicemitarbeiter mit Ihrer Einwilligung auf.

Die Aufzeichnungen dienen dazu, Schulungen und Qualitätskontrollen durchzuführen. Rechtsgrundlage für die Verarbeitung der Daten ist Ihre Einwilligung gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. a) DSGVO und Art. 9 Abs. 2 lit. a) DSGVO.

Hierbei können insbesondere folgende Kategorien personenbezogener Daten verarbeitet werden: Vor- und Nachname von Ihnen und Mitreisenden, Geburtsdaten, Kontaktdaten, Buchungsnummer, Informationen zu den gebuchten Reiseleistungen, technische Daten zum Anruf wie Rufnummer und Zeitstempel sowie sonstige von Ihnen im Rahmen Ihres Anliegens übermittelte personenbezogene Daten. Darunter können auch besondere Kategorien personenbezogener Daten fallen, sollten Sie uns beispielsweise kontaktieren, um einen Rollstuhlservice zu buchen oder den Rücktritt aufgrund von Krankheit zu erklären.

Im Rahmen von Gesprächsaufzeichnungen werden Ihre Daten an folgende Kategorien von Empfängern weitergeleitet: eigenes Qualitätsmanagement (in der Regel Führungskraft/Coach), Service- und Fulfillmentdienstleister, technische Dienstleister.

Wir speichern die Gesprächsaufzeichnungen grundsätzlich für einen Zeitraum von maximal 60 Tagen. Eine Speicherung über diesen Zeitraum hinaus erfolgt nur, wenn dies zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung gegen zivilrechtliche Ansprüche erforderlich ist.

3.3 Datenverarbeitung im Rahmen der Beantwortung behördlicher Anfragen

Es kann vorkommen, dass Behörden Informationen über einzelne Kunden anfordern. Dies könnte z.B. im Falle einer Vermisstenmeldung oder im Rahmen der Aufklärung von Straftaten geschehen. In solchen Fällen erteilen wir der jeweiligen Behörde Auskunft, sofern dies rechtlich zulässig ist.

Im Rahmen der Beantwortung behördlicher Anfragen können folgende Kategorien personenbezogener Daten verarbeitet werden: Name, Reiseziel, Reisezeitraum und weitere, von der Behörde angefragte Informationen.

Die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten beruht in diesem Fall auf Art. 6 Abs. 1 lit. c) DSGVO i.V.m. der jeweiligen Rechtsgrundlage für den geltend gemachten Auskunftsanspruch.

Zur Beantwortung behördlicher Anfragen werden Ihre personenbezogenen Daten an folgende Kategorien von Empfängern weitergeleitet: Anfragende Behörden.

3.4 Datenverarbeitung im Rahmen von Kundeninformationen

Wir können Ihre personenbezogenen Daten, die Sie bei der Buchung einer Reiseleistung angeben, verwenden, um Ihnen E-Mails mit passenden Informationen und Zusatzangeboten für Ihre gebuchte Reiseleistung zu senden.

Hierbei können u.a. folgende Kategorien personenbezogener Daten verarbeitet werden: Name, Anschrift, E-Mail-Adresse, Buchungsdaten (z.B. Buchungsnummer, Anzahl (minderjähriger) Reisegäste, Reisezeiträume, Reisepreis, Reiseziel, Hotel, Abflug- und Ankunfts-Flughafen).

Die Verarbeitung Ihrer Daten basiert auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. f) DSGVO für unser berechtigtes Interesse an einer werblichen Ansprache.

Zum Versand der Informationen und Zusatzangebote können Ihre personenbezogenen Daten an folgende Kategorien von Empfängern weitergeleitet werden: IT-Dienstleister.

Sie haben gemäß Art. 21 der DSGVO das Recht, dieser Verarbeitung zu widersprechen. Von unseren Bestandskunden-E-Mailings können Sie sich jederzeit über den Anmelde-Link am Ende der E-Mails abmelden. Alternativ wenden Sie sich bitte unter den in 7.8 angegebenen Kontaktdaten an uns. Wir werden Ihre Daten daraufhin für die Zwecke der werblichen Ansprache sperren.

4. Rechtsgrundlage für Drittlandübermittlungen

Innerhalb unseres Unternehmens erhalten nur diejenigen Abteilungen oder Personen Zugriff auf Ihre Daten, die sie benötigen, um ihre jeweiligen Aufgaben im Zusammenhang mit den in diesen Datenschutzhinweisen genannten Verarbeitungstätigkeiten zu erfüllen.

Wir weisen darauf hin, dass wir personenbezogene Daten unter Umständen in andere Länder als das, in dem Sie Ihren Wohnsitz haben, übertragen und dort verarbeiten. Dies kann auch Länder außerhalb der EU bzw. des EWR betreffen (sog. Drittländer). Die Gesetze dieser Länder garantieren möglicherweise kein zu Ihrem Herkunftsland vergleichbares Schutzniveau für Ihre personenbezogenen Daten. Übermitteln wir Ihre personenbezogenen Daten in ein solches Land, stellen wir sicher, dass die Übermittlung im Einklang mit den Anforderungen der Art. 45 ff. DSGVO steht. Wir werden Ihre personenbezogenen Daten nur an Drittländer weitergeben, wenn für dieses ein Angemessenheitsbeschluss der EU-Kommission vorliegt oder geeignete Garantien, einschließlich Standardvertragsklauseln der EU, vorliegen. Informationen und Kopien dazu können durch Sie beim angegebenen Kontakt anfragen.

5. Automatisierte Entscheidungsfindung, einschließlich Profiling

Eine automatisierte Entscheidungsfindung (einschließlich Profiling) findet nicht statt.

6. Dauer der Aufbewahrung personenbezogener Daten

Wir verarbeiten und speichern Ihre personenbezogenen Daten nur so lange, wie es für die Erfüllung des Zwecks, für den sie erhoben wurden, erforderlich ist. Danach löschen oder anonymisieren wir Ihre personenbezogenen Daten mit Ausnahme solcher Daten, die wir zur Erfüllung rechtlicher Verpflichtungen weiter speichern müssen (z.B. sind wir aufgrund steuer- und handelsrechtlicher Aufbewahrungsfristen verpflichtet, Dokumente wie z.B. Geschäftsbriefe, Verträge und Rechnungen für einen gewissen Zeitraum vorzuhalten) oder im Rahmen der gesetzlichen Verjährungsvorschriften zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen aufbewahren.

7. Ihre Rechte

Als Betroffene haben Sie nach der DSGVO verschiedene Rechte, die sich insbesondere aus Art. 15 bis 18 und 21 DSGVO ergeben. Bitte beachten Sie, dass wir Ihre Identität prüfen müssen, bevor wir Ihrem Gesuch nach Ausübung Ihrer datenschutzrechtlichen Rechte entsprechen können. Diese Vorgehensweise ermöglicht uns, die personenbezogenen Daten unserer Kunden vor betrügerischen Gesuchen zu schützen.

7.1 Recht auf Auskunft

Sie können Auskunft gem. Art. 15 DSGVO über Sie betreffende von uns verarbeitete personenbezogene Daten verlangen. In Ihrem Auskunftsantrag sollten Sie Ihr Anliegen präzisieren, um uns das Zusammenstellen der erforderlichen Daten zu erleichtern. Bitte beachten Sie, dass Ihr Auskunftsrecht unter bestimmten Umständen gemäß den gesetzlichen Vorschriften eingeschränkt sein kann.

7.2 Recht auf Berichtigung

Sollten die Sie betreffenden Angaben nicht (mehr) zutreffend sein, können Sie nach Art. 16 DSGVO eine Berichtigung verlangen. Sollten Ihre Daten unvollständig sein, können Sie eine Vervollständigung verlangen.

7.3 Recht auf Löschung

Sie können unter den Bedingungen des Art. 17 DSGVO die Löschung Ihrer personenbezogenen Daten verlangen. Ihr Anspruch auf Löschung hängt u. a. davon ab, ob die Sie betreffenden Daten von uns zur Erfüllung unserer gesetzlichen Aufgaben noch benötigt werden oder wir ein berechtigtes Interesse an der Speicherung haben.

7.4 Recht auf Einschränkung der Verarbeitung

Sie haben im Rahmen der Vorgaben des Art. 18 DSGVO das Recht, eine Einschränkung der Verarbeitung der Sie betreffenden Daten zu verlangen.

7.5 Recht auf Datenübertragbarkeit

Sie haben nach Art. 20 DSGVO das Recht, Ihre personenbezogenen Daten, die Sie uns bereitgestellt haben, in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesebaren Format zu erhalten oder die Übermittlung an einen anderen Verantwortlichen zu verlangen, soweit dies technisch machbar ist.

7.6 Recht auf Widerspruch

Sie haben nach Art. 21 DSGVO das Recht, aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit der Verarbeitung der Sie betreffenden Daten zu widersprechen. Allerdings können wir dem nicht immer nachkommen, z.B. wenn uns Rechtsvorschriften im Rahmen unserer amtlichen Aufgabenerfüllung zur Verarbeitung verpflichten.

7.7 Widerruf Ihrer Einwilligung

Falls wir als Rechtsgrundlage für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten auf Ihre Einwilligung angewiesen sind, können Sie diese Einwilligung jederzeit widerrufen.

7.8 Ausübung Ihrer Rechte

Um Ihre Einwilligung zur Datennutzung zu widerrufen, einen Anspruch auf Auskunft oder die Berichtigung, Sperrung oder Löschung Ihrer Daten geltend zu machen oder die weiteren oben genannten Betroffenenrechte auszuüben, wenden Sie sich bitte an:

erf24 touristic services GmbH
z.H. Datenschutzbeauftragter
Gustav-Weißkopf Str. 3-7, D-99092 Erfurt
Email: datenschutz@erf24.de

7.9 Recht auf Beschwerde

Wenn Sie der Auffassung sind, dass wir bei der Verarbeitung Ihrer Daten datenschutzrechtliche Vorschriften nicht beachtet haben, können Sie sich mit einer Beschwerde an eine Aufsichtsbehörde wenden. Die für uns zuständige Aufsichtsbehörde ist der Thüringer Landesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit (TLfDI), Postfach 900455, 99107 Erfurt.

8. Wie wir personenbezogenen Daten schützen

Um die Sicherheit der an uns übermittelten Daten zu gewährleisten, nutzen wir eine TLS-Verschlüsselung. Sie erkennen derart verschlüsselte Verbindungen an dem Präfix "https://" im Seitenlink in der Adresszeile Ihres Browsers.

Daten, die Sie an unsere Webseite übermitteln - etwa bei Anfragen oder Logins - können aufgrund der SSL-Verschlüsselung nicht von Dritten gelesen werden.

Da uns bekannt ist, dass Bedrohungen jederzeit entstehen und sich verändern können, prüfen und aktualisieren wir regelmäßig unsere Sicherheitsmaßnahmen und -infrastruktur, um betriebliche Risiken zu minimieren und unsere Sicherheitsanforderungen auf dem neuesten Stand zu halten.

9. Änderung dieser Datenschutzhinweise

Dieses Dokument unterliegt der regelmäßigen Änderung bzw. Ergänzung.