



## Interner Akt

### Betreff: Datenschutzhinweis für Gäste des Hotels City Maribor\*\*\*\*

#### 1) Personenbezogene Daten von Gästen, die vom Hotel erhoben werden

##### a) Anmeldung des Gastes im Hotel

Im Rahmen der Anmeldung erhebt das Hotel Pflichtdaten zum Gast für Zwecke des internen Registers der Hotelgäste.

In Übereinstimmung mit den gesetzlichen Bestimmungen benötigt das Hotel die nachfolgend angeführten personenbezogenen Daten:

- Geschlecht
- Vorname
- Nachname
- Land
- Staatsangehörigkeit
- Geburtsdatum
- Dokumentart
- Dokument-Nr.
- Datum der Anreise
- Datum der Abreise

Die Daten werden gemäß den gesetzlichen Bestimmungen an das Register Ajpes weitergeleitet, wo wir unter dem Register RNO als „gastgewerblicher Beherbergungsbetrieb“ eingetragen sind.

Die aufgezeichneten Daten werden im hoteleigenen Informationsprogramm (im Folgenden kurz „HIS“ genannt) unter Gästeprofil und Gästebuch gespeichert. Das Gästebuch wird in physischer und elektronischer Form gehalten.

##### b) Garantien und besondere Kategorien personenbezogener Daten

Der Gast hat für die Buchung der Unterkunft eine Kreditkartengarantie zu geben oder in Bar eine Anzahlung zu leisten.

Die Daten der Kreditkarte des Gastes werden als Garantie gegeben und gelten für nicht beglichene Leistungen. Durch die Unterzeichnung des Anmeldeformulars bei der Anmeldung im Hotel erlaubt der Gast die Belastung der Kreditkarte, wenn er das Hotel verlässt, ohne zuvor die Leistungen zu begleichen oder wenn er einen Schaden verursacht.

Sonderdaten zu den Gästen (über den Gesundheitszustand) wie etwa eine Behinderung, Zöliakie etc. werden im HIS erfasst und dienen ausschließlich für Zwecke einer leichteren Kommunikation mit dem Gast und der Vorbereitung von geeigneten Hoteldiensten für einen angenehmen Aufenthalt des Gastes. In den aufgeführten Fällen erhält der Gast ein Formular, mittels dem er bei der Anmeldung Sonderleistungen im Hotel beantragt und dabei seine Besonderheit im Hinblick auf seinen Gesundheitszustand preisgibt. Daten zum Gesundheitszustand des Gastes werden nur während seines Aufenthalts im Hotel gespeichert.



c) Nachfrage/Reservierung

- Elektronische Post (E-Post)

Im Rahmen einer Anfrage per E-Mail gibt der Gast freiwillig Informationen über seine E-Mail-Adresse (im Folgenden kurz E-Mail genannt) preis. Die E-Mail wird weder für eine weitere Verarbeitung noch für irgendwelche Marketingzwecke verwendet. Die E-Mail dient ausschließlich zur Kommunikation im Rahmen der Anfrage und Reservierung zwischen dem Gast und dem Hotel. Die E-Mail wird mit der Korrespondenz zwischen dem Gast und dem Hotel in der Mailbox der Domain „@hotelcitymb.si“ gespeichert und dient ausschließlich zur Übersicht des Anfragenarchivs.

- Telefonische Hotelreservierungen

Der Gast hat die Möglichkeit, telefonisch reservieren zu können, wobei er die nachfolgenden Daten anzuführen hat: Vor- und Nachname des Gastes, der sich im Hotel aufhalten wird, die Aufenthaltsdauer, Vor- und Nachname der Person, die die Reservierung tätigt (sofern diese nicht vom Gast persönlich getätigt wird) sowie Telefonnummer und E-Mail-Adresse zur Kontaktaufnahme. Jede telefonische Reservierung wird vom Hotel anschließend schriftlich an die E-Mail-Adresse bestätigt, wenn der Gast, der die Anfrage vornimmt, dem Hotel eine E-Mail-Adresse angegeben hat. Die Reservierung wird wirksam und der Gast stimmt den allgemeinen Bedingungen des Hotels sowie der Datenschutzerklärung zu, indem er seine E-Mail-Adresse preisgegeben hat.

Die E-Mail-Adresse wird weder für eine weitere Verarbeitung noch für irgendwelche Marketingzwecke verwendet. Sie dient ausschließlich zur Kommunikation im Rahmen der Nachfrage und Reservierung zwischen dem Gast und dem Hotel. Die E-Mail-Adresse wird mit der Korrespondenz zwischen dem Gast und dem Hotel in der Mailbox der Domain „@hotelcitymb.si“ gespeichert und dient ausschließlich zur Übersicht des Anfragenarchivs.

Die Telefonnummer und die Kontaktdaten der Person, die die Reservierung vorgenommen hat, werden in Form eines Dokuments zur telefonischen Reservierung in physischer Form für die Dauer von 2 Jahren ab dem Aufenthaltsdatum aufbewahrt und gespeichert. Danach werden die Daten aus der Evidenz des Hotels gelöscht.

**2) Datenverarbeitung**

Die im Rahmen einer Anmeldung preisgegebenen und nach dem Gesetz für die Anmeldung der Gäste notwendigen personenbezogenen Daten werden ausschließlich für Zwecke der Anmeldung der Gäste nach dem Meldegesetz (Amtsblatt der RS, Nr. 52/16) und den Check-In und Check-Out-Richtlinien (Amtsblatt RS, Nr. 75/16) verarbeitet. Gemäß dem Gesetz werden diese Daten an das Register RNO weitergeleitet. Im Hotel werden diese Daten in elektronischer Form im Gästebuch sowie in physischer Form im Gästebuch aufbewahrt.

Die Grunddaten der Gäste, die sich im Hotel anmelden (Vor- und Nachname, Geschlecht, Land) werden im Profil des jeweiligen Gastes im HIS gespeichert und sind nicht Gegenstand einer weiteren Verarbeitung. Sie dienen ausschließlich für Zwecke der Evidenz von Besuchen (Reservierungen), Rechnungen und den vom Gast bei seinem Besuch in Anspruch genommenen Leistungen.

Im Rahmen der eingegangenen Anfragen werden die mitgeteilte E-Mail-Adresse oder Telefonnummer nicht weiterverarbeitet oder für Marketingzwecke verwendet.



Die von uns erhobenen personenbezogenen Daten werden nicht für andere Zwecke verwendet und nicht an Dritte preisgegeben.

Die Grunddaten zur Erbringung von unseren Dienstleistungen werden bei der Bestellung von Leistungen seitens des Gastes an Dritte preisgegeben. Bei der Bestellung von Leistungen, die durch Dritte erbracht werden, erklärt sich der Gast damit einverstanden, dass im Rahmen der Reservierung von Leistungen und der Erbringung dieser seine Grunddaten preisgegeben werden, die für Zwecke der Reservierung oder Erbringung von Leistungen notwendig sind.

### **3) Zweck der Datenerhebung**

Die bei der Anmeldung erforderlichen Pflichtdaten des Gastes werden auf rechtlicher Grundlage erhoben.

Daten aus dem Profil des Gastes dienen für Zwecke der internen Aufzeichnungen über die Anzahl der Besuche eines Gastes, auf deren Grundlage das System der Stammgäste aufgebaut wird. Das Profil bietet eine historische Übersicht der Aufenthalte eines Gastes im Hotel sowie der in Anspruch genommenen Hotelleistungen und durchgeführten Zahlungen – ausgestellte Rechnungen.

Die Daten Ihrer Kreditkarte dienen dem Hotel als Garantie der getätigten Reservierung für den Fall, dass diese nicht beglichen wird. Durch die Anmeldung im Hotel wird der Gast über den Zweck der notwendigen Garantie sowie auch darüber informiert, dass die Kartendaten noch 5 Tage nach Abreise gespeichert werden.

### **4) Gültigkeit der Daten**

Die für die Anmeldung des Gastes notwendigen Pflichtdaten werden im Rahmen der Anmeldung im Register RNO und gemäß dem Gesetz im Gästebuch für die Dauer eines Jahres gespeichert und aufbewahrt. Nach Ablauf eines Jahres nach Ende des Kalenderjahres werden die Daten aus dem elektronischen Gästebuch gelöscht bzw. wird das Gästebuch in physischer Form vernichtet.

Die Grunddaten des Gastes werden im Hotelinformationssystem (HIS) im Profil des Gastes für die Dauer von 2 Jahren nach dem letzten Besuch des Gastes (ab dem Datum seiner Abmeldung) gespeichert. Die Daten werden wegen eines transparenteren Arbeitsprozesses für die Dauer von 2 Jahren gespeichert.

Nach Ablauf dieser Zeit werden die Daten anonymisiert, wenn der Gast im weiteren Verlauf keine Reservierung tätigt.

Bei der Anonymisierung handelt es sich um einen Prozess der Löschung von bestimmten personenbezogenen Daten des Gastes aus dem System. Durch den Prozess der Anonymisierung werden Daten des Gastes gelöscht (Art und Nummer des Personenausweises, E-Mail-Adresse, Telefonnummer), für den in den vergangenen 2 Jahren ab dem Stichdatum der Anonymisierung im Hotel kein Aufenthalt mehr verbucht wurde und der Gast für die nächsten Jahre auch keine Reservierungen getätigt hat.

Die auf die freiwillige Anfrage des Gastes bezogene Korrespondenz wird mitsamt seiner E-Mail-Adressen unbegrenzt gespeichert, da sie einen historischen Überblick von Angeboten bietet, der für den Buchungs- und Verkaufsservice von großer Bedeutung ist.



Die im Rahmen einer telefonischen Reservierung preisgegebenen Telefonnummern werden in physischer Form für die Dauer von 2 Jahren ab Datum des Aufenthalts gespeichert. Nach Ablauf von 2 Jahren werden diese Daten gelöscht.

Die in physischer Form getätigten Reservierungen werden für die Dauer von 2 Jahren ab Datum des Aufenthalts gespeichert. Nach Ablauf von 2 Jahren werden diese Daten gelöscht.

Daten der Kreditkarten werden bis zu 5 Tage nach Abreise des Gastes gespeichert und nach Ablauf dieser Frist gelöscht.

#### **5) Datenzugang**

Auf Daten im Hotelinformationssystem (HIS) haben Arbeitnehmer Zugriff, denen der Zugang zur HIS-Software mit Passwort erlaubt ist.

Zugang zu Daten in physischer Form haben Mitarbeiter der Rezeption.

Darüber hinaus haben Mitarbeiter der Rezeption auch Zugang zu E-Mail-Adressen, die im Rahmen der Anfragen unter [info@hotelcitymb.si](mailto:info@hotelcitymb.si) erfasst wurden.

#### **6) Datenlöschung**

Der Gast kann beim Hotel jederzeit die Löschung seiner personenbezogenen Daten beantragen. Das Hotel nimmt die Löschung vor, wenn hierfür eine gesetzliche Rechtsgrundlage gegeben ist.

Der Gast kann jederzeit die Einsicht oder Löschung seiner Daten unter nachfolgender E-Mail-Adresse beantragen: [vop@hotelcitymaribor.si](mailto:vop@hotelcitymaribor.si).