DATENSCHUTZHINWEISE ZUR VERARBEITUNG PERSONENBEZOGENER DATEN

Kunden und Gäste des Beherbergungsbetriebs| Art. 13 und, soweit anwendbar, Art. 14 der Verordnung (EU) 2016/679

Die vorliegenden Datenschutzhinweise beschreiben die Verarbeitung personenbezogener Daten im Zusammenhang mit Verfügbarkeitsanfragen, Buchungen, Aufenthalten und der Inanspruchnahme von Dienstleistungen des Hotelbetriebs. Für bestimmte Verarbeitungsvorgänge (beispielsweise Videoüberwachung, Website/Cookies oder Dienstleistungen, die von anderen Verantwortlichen eigenständig erbracht werden) können gesonderte Datenschutzhinweise gelten.

1. Verantwortlicher und Kontaktdaten

Verantwortlicher für die Verarbeitung personenbezogener Daten ist Care Hotel Lazise srl mit Betriebsstätte in Via Monte Baldo 14/D, 37069 Villafranca (VR).

Der Datenschutzbeauftragte des Verantwortlichen ist unter der E-Mail-Adresse dpo@careholding.it erreichbar.

2. Kategorien personenbezogener Daten und Herkunft

Je nach Art der Beziehung zum Beherbergungsbetriebwerden folgende Daten verarbeitet: Identifikations- und Kontaktdaten (Vorname, Nachname, Kontaktdaten, Wohnsitz und Angaben zu Ausweisdokumenten im gesetzlich vorgesehenen Umfang), Daten zu Buchungen und Aufenthalten (Aufenthaltsdaten, Anzahl der Gäste, Zimmertyp und Anfragen zu Dienstleistungen), Verwaltungs-, Steuer- und Zahlungsdaten (ohne dass vollständige Zahlungskartendaten notwendigerweise gespeichert werden), Mitteilungen und Anfragen der Gäste sowie Daten, die für die Bearbeitung von Beschwerden oder Schadensereignissen unbedingt erforderlich sind.

Die Daten werden in der Regel direkt bei der betroffenen Person erhoben. Sie können auch von der Person stammen, die eine Buchung für andere Gäste vornimmt, von Unternehmen/Agenturen, Reiseveranstaltern oder Buchungsplattformen. In diesen Fällen müssen die tatsächlich verwendeten Datenkategorien und die jeweilige Datenquelle der betroffenen Person innerhalb der in Art. 14 DSGVO vorgesehenen Fristen mitgeteilt werden, soweit diese Bestimmung anwendbar ist.

Informationen, die sich möglicherweise auf die Gesundheit beziehen (z. B. Allergien, besondere Bedürfnisse hinsichtlich der Barrierefreiheit oder Unterstützungsbedarf), können sich ausschließlich dann ergeben, wenn sie freiwillig zur Erfüllung spezifischer Bedürfnisse mitgeteilt werden. Diese Informationen werden nur verarbeitet, wenn eine gültige Rechtsgrundlage gemäß Art. 6 und 9 DSGVO vorliegt, und zwar nur im unbedingt erforderlichen Umfang und mit beschränktem Zugriff. Eine systematische Erhebung solcher Informationen ohne entsprechende Notwendigkeit ist unzulässig.

3. Zwecke der Verarbeitung, Rechtsgrundlagen und Bereitstellung der Daten

Die Zwecke werden getrennt dargestellt, um die unterschiedlichen Rechtsgrundlagen für die Verarbeitung transparent zu machen. Die konkrete Einordnung optionaler Verarbeitungsvorgänge muss anhand der tatsächlich angebotenen Dienstleistungen überprüft und bestätigt werden.

ZWECKE — BESCHREIBUNG, RECHTSGRUNDLAGE UND BEREITSTELLUNG DER DATEN

A. Angebote, Buchungen, Check-in und Aufenthalt

Bearbeitung von Anfragen und Buchungen, Prüfung der Verfügbarkeit, Empfang der Gäste, Zimmerverwaltung, Check-out und Mitteilungen, die ausschließlich der Abwicklung der gebuchten Leistungen dienen..

RECHTSGRUNDLAGE: Art. 6 Abs. 1 Buchst. b DSGVO: Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen auf Anfrage der betroffenen Person und Erfüllung des Vertrags.

BEREITSTELLUNG DER DATEN: Erforderlich für die Bearbeitung der Buchung und die Erbringung der Dienstleistung; ohne die hierfür erforderlichen Daten kann die Dienstleistung nicht erbracht werden.

B. Angeforderte Zusatzleistungen

Erbringung gegebenenfalls angebotener Gastronomieleistungen, Bereitstellung von Parkmöglichkeiten, Durchführung von Transfers und Veranstaltungen sowie Erbringung weiterer Dienstleistungen, die ausdrücklich angefordert werden oder im Leistungsumfang des Aufenthalts enthalten sind.

RECHTSGRUNDLAGE: Art. 6 Abs. 1 Buchst. b DSGVO für vertragliche Dienstleistungen; Art. 6 Abs. 1 Buchst. c DSGVO, sofern spezifische gesetzliche Verpflichtungen bestehen.

BEREITSTELLUNG DER DATEN: Nur für die jeweils ausgewählte Dienstleistung erforderlich.

C. Identitätsfeststellung und Meldungen an die Behörden für öffentliche Sicherheit

Überprüfung der Identität der untergebrachten Gäste und Übermittlung ihrer Daten an die Behörden für öffentliche Sicherheit innerhalb der gesetzlich vorgeschriebenen Fristen.

RECHTSGRUNDLAGE: Art. 6 Abs. 1 Buchst. c DSGVO; Art. 109 TULPS (Einheitstext der italienischen Gesetze über die öffentliche Sicherheit) und die anwendbaren Durchführungsvorschriften.

BEREITSTELLUNG DER DATEN: Gesetzlich verpflichtend; eine Verweigerung verhindert die Beherbergung in den gesetzlich vorgesehenen Fällen.

D. Steuerliche, buchhalterische und statistische Verpflichtungen

Ausstellung und Aufbewahrung von steuerlich relevanten Unterlagen, Erfüllung steuerlicher Pflichten und Abwicklung von Abgaben, einschließlich etwaiger gesetzlich vorgeschriebener Meldungen zur Tourismusstatistik und zur Ortstaxe..

RECHTSGRUNDLAGE: Art. 6 Abs. 1 Buchst. c DSGVO; anwendbare steuerrechtliche, buchhalterische, statistische und lokale Vorschriften.

BEREITSTELLUNG DER DATEN: Gesetzlich vorgeschrieben, soweit die betreffenden Daten aufgrund der geltenden Vorschriften bereitzustellen sind..

E. Zahlungen und offene Forderungen

Vereinnahmung von Zahlungen, Verwaltung von Sicherheiten und Erstattungen, Überprüfung offener Posten und Forderungseinzug.

RECHTSGRUNDLAGE: Art. 6 Abs. 1 Buchst. b DSGVO für vertragliche Zahlungen; Art. 6 Abs. 1 Buchst. f DSGVO zur Durchsetzung von Forderungen und zur Bearbeitung von Streitigkeiten nach entsprechender Interessenabwägung..

BEREITSTELLUNG DER DATEN: Erforderlich für Zahlungen und die Abwicklung der finanziellen Beziehungen.

F. Gästebetreuung, Beschwerden und Servicequalität

Beantwortung von Anfragen der Gäste, Bearbeitung von Leistungsstörungen und Beschwerden sowie Durchführung aggregierter Auswertungen oder Auswertungen anhand tatsächlich anonymer Daten zur Bewertung der erbrachten Dienstleistungen..

RECHTSGRUNDLAGE: Art. 6 Abs. 1 Buchst. b DSGVO für vertraglich geschuldete Betreuungsleistungen; Art. 6 Abs. 1 Buchst. f DSGVO für die Organisation und Verbesserung der Dienstleistungen sowie den Schutz der Geschäftstätigkeit, jeweils nach Abwägung der Interessen. Tatsächlich anonyme Daten fallen nicht in den Anwendungsbereich der DSGVO.

BEREITSTELLUNG DER DATEN: Anfragen, die für den Aufenthalt nicht erforderlich sind, sind freiwillig. Allein auf Grundlage dieses Verarbeitungszwecks findet kein Profiling statt. **G. Sicherheit, Schadensfälle und Wahrung der Rechte**

Vorbeugung und Bearbeitung von Betrugsfällen,, Schäden, Streitigkeiten und sonstigen Schadensfällen; Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen, auch vor Gericht.

RECHTSGRUNDLAGE: Art. 6 Abs. 1 Buchst. f DSGVO: Schutz des Vermögens, Verhinderung von Missbrauch und Wahrung der Rechte nach vorheriger Interessenabwägung; Art. 6 Abs. 1 Buchst. c DSGVO bei etwaigen spezifischen gesetzlichen Verpflichtungen.

BEREITSTELLUNG DER DATEN: Erforderlich, soweit dies für die Bearbeitung des jeweiligen Vorfalls oder die Erfüllung der Verpflichtung notwendig ist.

H. Allgemeine Werbe- und Marketingmaßnahmen (nur sofern tatsächlich durchgeführt)

Versand von Newslettern, Angeboten, Rabatten, Informationen zu Aktionen und kommerziellen Mitteilungen per E-Mail, SMS, Messaging-Diensten oder über andere zulässige Kommunikationskanäle.

RECHTSGRUNDLAGE: Art. 6 Abs. 1 Buchst. a DSGVO: freiwillig, für den bestimmten Fall und in informierter Weise erteilte Einwilligung, die jederzeit widerrufen werden kann; Art. 130 des italienischen Gesetzesdekrets Nr. 196/2003 für Kommunikationskanäle, die besonderen gesetzlichen Regelungen unterliegen.

BEREITSTELLUNG DER DATEN: Freiwillig; eine Verweigerung beeinträchtigt weder die Buchung noch den Aufenthalt.

I. Werbe-E-Mails für Dienstleistungen, Werbe-E-Mails für Dienstleistungen, die bereits erworbenen Dienstleistungen ähnlich sind (Soft Spam, nur sofern tatsächlich durchgeführt)

Versand von Werbeangeboten an die E-Mail-Adresse des Kunden, die dieser im Rahmen eines abgeschlossenen Kaufs angegeben hat.. Die Angebote beziehen sich auf eigene Dienstleistungen, die den vom Kunden bereits erworbenen Dienstleistungen ähnlich sind.

RECHTSGRUNDLAGE: Die Sonderregelung nach Art. 130 Abs. 4 des italienischen Gesetzesdekrets Nr. 196/2003, sofern sämtliche gesetzlichen Voraussetzungen erfüllt sind; diese Verarbeitung darf nicht automatisch als berechtigtes Interesse im Sinne von Art. 6 Abs. 1 Buchst. f DSGVO eingestuft werden.

BEREITSTELLUNG DER DATEN: Die betroffene Person wird informiert und kann bereits bei derErhebung der E-Mail-Adresse sowie in jeder nachfolgenden Mitteilung kostenlos Widerspruch gegen diese Verwendung einlegen.

4. Besondere Kategorien personenbezogener Daten und Anfragen der Gäste

Falls ein Gast im Zusammenhang mit bestimmten Dienstleistungen Gesundheitsdaten oder andere besondere Kategorien personenbezogener Daten mitteilt, wird die Verarbeitung auf die konkrete Anfrage beschränkt und setzt voraus, dass die anwendbare Rechtmäßigkeitsvoraussetzung gemäß Art. 9 DSGVO geprüft wird (beispielsweise eine ausdrückliche Einwilligung für freiwillig in Anspruch genommene Leistungen, sofern diese im konkreten Fall eine geeignete Grundlage darstellt). Der Gast ist nicht verpflichtet, über das unbedingt Erforderliche hinausgehende Informationen bereitzustellen. Eine etwaige fortlaufende Verarbeitung erfordert gesonderte datenschutzrechtliche Informationen und entsprechende organisatorische Maßnahmen.

5. Empfänger und Weitergabe personenbezogener Daten

Im Rahmen der jeweiligen Verarbeitungszwecke können entsprechend geschulte und zur Verarbeitung befugte Beschäftigte Zugang zu den Daten erhalten. Die Daten können außerdem an Stellen weitergegeben werden, die im Auftrag des Verantwortlichen tätig sind, beispielsweise Anbieter von Verwaltungssoftware, IT- und Cloud-Diensten, Buchungs- und Zahlungssystemen, Verwaltungs- und Buchhaltungsdienstleistungen, Berater sowie Anbieter operativer Unterstützungsleistungen. Diese Stellen werden, sofern die entsprechenden Voraussetzungen erfüllt sind, gemäß Art. 28 DSGVO als Auftragsverarbeiter eingebunden.

Die Daten können in den jeweils einschlägigen Fällen auch an eigenständige Verantwortliche übermittelt werden, darunter Behörden für öffentliche Sicherheit (Alloggiati Web), Finanzbehörden, Gebietskörperschaften und für Tourismusstatistiken zuständige Stellen, Zahlungsinstitute, Versicherungsunternehmen, Rechtsberater und zuständige Behörden. Buchungsplattformen, Agenturen und Unternehmen der Unternehmensgruppe können je nach den tatsächlich bestehenden Verhältnissen unterschiedliche Rollen einnehmen; eine pauschale Weitergabe der Daten an die gesamte Unternehmensgruppe ist nicht vorgesehen.

Die Daten werden nicht allgemein öffentlich zugänglich gemacht.

6. Übermittlung personenbezogener Daten an Drittländer

Die Daten werden grundsätzlich innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums verarbeitet. Werden Daten in Drittländer oder an internationale Organisationen übermittelt, stellt der Verantwortliche sicher, dass eine der in Kapitel V DSGVO vorgesehenen Voraussetzungen erfüllt ist (z. B. das Vorliegen eines Angemessenheitsbeschlusses oder geeigneter Garantien gemäß Art. 46) und stellt Informationen über die Garantien sowie über die Verfahren zur Verfügung, mit denen eine Kopie davon angefordert werden kann.

7. Aufbewahrungsfristen

Die Daten werden abhängig vom jeweiligen Zweck unterschiedlich lange aufbewahrt und nicht pauschal zehn Jahre lang:

- **Buchungen und Aufenthalte:** 24 Monate unter Berücksichtigung der Vertragserfüllung, möglicher Streitigkeiten und der geltenden Verjährungsfristen.
- **Steuer-, Buchhaltungs- und Vertragsunterlagen:** für die in den einschlägigen Rechtsvorschriften vorgesehenen Fristen und, soweit erforderlich, zur Wahrung von Rechtsansprüchen (häufig bis zu 10 Jahre für zivilrechtliche und buchhalterische Unterlagen, vorbehaltlich abweichender Fristen).
- **Daten für Meldungen an die Behörden für öffentliche Sicherheit und für die Tourismusstatistik:** für die nach den geltenden Vorschriften und operativen Anweisungen vorgeschriebenen Zeiträume, ohne überflüssige Dokumentenkopien oder solche, für deren Aufbewahrung keine eigenständige Notwendigkeit besteht, aufzubewahren.
- **Beschwerden, Schadensfälle und Rechtsstreitigkeiten:** für die Dauer der Bearbeitung und bis zum Ablauf der Verjährungsfristen oder bis zum Abschluss der jeweiligen Verfahren bzw. der Klärung der betreffenden Angelegenheiten..
- **Marketing auf Grundlage einer Einwilligung:** bis zum Widerruf oder längstens 24 Monate; Nachweise über die Einwilligung bzw. deren Widerruf werden gegebenenfalls so lange aufbewahrt, wie dies zum Nachweis der Einhaltung der Vorschriften erforderlich ist.
- **Soft Spam:** bis zum Widerspruch oder längstens 24 Monate; Nachweise über Widersprüche werden so lange aufbewahrt, wie dies erforderlich ist, um weitere Zusendungen zu verhindern.

Nach Ablauf der jeweiligen Frist werden die Daten gelöscht, anonymisiert oder nur dann weiter aufbewahrt, wenn ein anderer dokumentierter rechtmäßiger Grund vorliegt. Die in Klammern angegebenen Zeiträume müssen anhand der tatsächlich angewandten Aufbewahrungsverfahren überprüft werden.

8. Art und Sicherheit der Verarbeitung

Die Verarbeitung erfolgt mithilfe von Unterlagen in Papierform und elektronischen Systemen unter Beachtung der Grundsätzen der Zweckdienlichkeit, der Datenminimierung und der Vertraulichkeit sowie unter Anwendung risikogerechter technischer und organisatorischer Maßnahmen gemäß Art. 32 DSGVO. Der Zugriff auf die Daten ist ausschließlich Personen gestattet, die diesen für die Erfüllung der ihnen übertragenen Aufgaben und der damit verbundenen Verarbeitungszwecke benötigen.

9. Rechte der betroffenen Personen

In den Fällen und innerhalb der in der DSGVO vorgesehenen Grenzen kann die betroffene Person Auskunft über ihre personenbezogenen Daten verlangen (Art. 15), deren Berichtigung (Art. 16), Löschung (Art. 17) oder Einschränkung der Verarbeitung (Art. 18) verlangen, das Recht auf Datenübertragbarkeit (Art. 20) geltend machen und gegen Verarbeitungen, die auf berechtigten Interessen beruhen, Widerspruch einlegen (Art. 21). Gegen die Verarbeitung personenbezogener Daten zu Zwecken der Direktwerbung kann jederzeit und ohne Angabe von Gründen Widerspruch eingelegt werden. Beruht die Verarbeitung auf einer Einwilligung, kann diese jederzeit widerrufen werden, ohne dass dadurch die Rechtmäßigkeit der bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung berührt wird (Art. 7).

Die betroffene Person kann außerdem Beschwerde bei der italienischen Datenschutzaufsichtsbehörde (Garante per la protezione dei dati personali) einlegen (www.garanteprivacy.it) und gerichtliche Schritte einleiten. Anfragen können an privacy@careholding.it oder an den Datenschutzbeauftragten gerichtet werden. Der Verantwortliche antwortet innerhalb der in Art. 12 DSGVO vorgesehenen Fristen.

10. Automatisierte Entscheidungsfindung und Profiling

Im Rahmen der in diesen Datenschutzhinweisen beschriebenen Verarbeitungsvorgänge findet keine ausschließlich automatisierte Entscheidungsfindung im Sinne von Art. 22 DSGVO statt, die gegenüber der betroffenen Person rechtliche Wirkung entfaltet oder sie in ähnlicher Weise erheblich beeinträchtigt. Es findet auch kein Profiling in Bezug auf das Konsumverhalten statt.

11. Aktualisierungen dieser Datenschutzhinweise

Der Verantwortliche kann diese Datenschutzhinweise bei Änderungen der Rechtsvorschriften, der organisatorischen Rahmenbedingungen oder der Verarbeitungsmethoden aktualisieren. Die aktualisierte Fassung wird im Beherbergungsbetrieb und auf der Website zur Verfügung gestellt.

Version 1/2026