

## **CWT Globale Datenschutzrichtlinie und -erklärung**

**Zuletzt aktualisiert im Mai 2018**

*Der Schutz Ihrer Daten ist uns wichtig*

*Carlson Wagonlit Travel (CWT Global B.V. und dessen Konzernunternehmen; gemeinsam als CWT bezeichnet) ist ein Reisemanagement-Unternehmen, das in vielen Ländern der Welt präsent ist. Wir organisieren Geschäftsreisen und Unterbringung sowie Meetings und Veranstaltungen für unsere Unternehmenskunden.*

*CWT verpflichtet sich zur Transparenz, respektiert Ihre Privatsphäre im Internet und weiß, wie wichtig ein angemessener Schutz und eine angemessene Verwaltung der uns von Ihnen anvertrauten Daten ist.*

*In der vorliegenden Globalen Datenschutzrichtlinie und -erklärung beschreiben wir, welche personenbezogenen Daten wir im Rahmen der Erbringung unserer Dienstleistungen und beim Besuch unserer Website und der Nutzung unserer Online-Tools Ihrerseits erfassen, wie wir diese nutzen und an wen wir sie weitergeben.*

### **Warum erfassen wir personenbezogene Daten?**

Personenbezogene Daten sind Daten, mit denen wir Sie bei der Erbringung unserer Dienstleistungen identifizieren können. Die Nutzung, Verarbeitung und Übertragung Ihrer personenbezogenen Daten wird durch die geltenden Datenschutzgesetze und -richtlinien geregelt.

CWT erfasst personenbezogene Daten von (i) Unternehmenskunden, deren Reisenden und Teilnehmern an Meetings und Veranstaltungen zum Zwecke der Erfüllung der mit unseren Kunden abgeschlossenen geschäftlichen Vereinbarungen und (ii) den Besuchern und Benutzern der Websites von CWT. Der Zweck, zu dem wir Ihre personenbezogenen Daten erfassen, betrifft die Bereitstellung von Geschäftsreisen, Unterbringung und Meeting- und Veranstaltungsdiensten, wie z. B.:

- Buchung von Reisen, Beförderung und Unterbringung
- Buchung von Meetings und Veranstaltungen, u. a. die Bereitstellung von Nameschilder und Drucksachen
- Verpflegung und audiovisuelle Services
- Hilfestellung bei Visumsanträgen
- Kontoverwaltung und Abrechnung
- Einhaltung der Reiserichtlinien des Kunden sowie Kostenberichterstattung
- Kommunikation wichtiger Reisedaten, wie Reiserouten und -alarmen sowie Updates zu Produkten und Dienstleistungen von CWT, u. a. Umfragen zur Kundenzufriedenheit

- Betrugsermittlung und -vermeidung, sofern relevant u. a. Sicherheits- und Sanktionsprüfungen gemäß geltendem lokalem Recht
- Interne Marktanalysen

Die von uns erfassten personenbezogenen Daten sind daher für die Vertragserfüllung gegenüber unseren Unternehmenskunden unsererseits notwendig; ohne diese wäre es uns nicht möglich, ihren Bedarf hinsichtlich Reisen, Unterbringung oder Meetings und Veranstaltungen zu erfüllen.

Außerdem erfassen wir Geschäftskontaktdaten für Zwecke des Direktmarketing (beschrieben unter der Erklärung zur Direktmarketing-Kommunikation).

### **Welche personenbezogenen Daten erfassen wir?**

Die für die obigen Zwecke erfassten personenbezogenen Daten sind u. a.: Vor- und Nachname, Telefonnummer, E-Mail-Adresse und Anschrift, Name des Unternehmens, Geschlecht, Geburtsdatum, Zahlungsmethode und Kartennummern, Reisepräferenzen sofern angegeben ( Sitzplatz, Mahlzeit, Rauchen, Sonderdienste usw.), Angaben zu Reisepass und Visum, Fluggastdatensatz (PNR) sowie Angaben zu den Angehörigen.

Ferner erfasst CWT von Besuchern der CWT-Website anhand der Online-Kontaktformulare Kontaktdaten. Diese Formulare umfassen Felder für Vor- und Nachnamen, Telefonnummer, E-Mail-Adresse und Anschrift und den Namen des Unternehmens.

### **Wie erfassen oder erhalten wir Ihre personenbezogenen Daten?**

Wenn wir unsere Unternehmenskunden hinsichtlich Reisen und Unterbringung betreuen, wird im urheberrechtlich geschützten Tool von CWT namens CWT Portrait ein elektronisches „Reisendenprofil“ erstellt. Die personenbezogenen Daten werden von den Unternehmenskunden über Feeds und/oder vom Reisenden oder autorisierten Reisemanager eingegeben. Die Profildaten können auch über den Dienstleister eines Online-Buchungstools (OBT) erfasst werden, sofern unsere Kunden die Dienste eines solchen Dienstleisters anfordern.

Beim Organisieren von Meetings und Veranstaltungen für unsere Unternehmenskunden verarbeitet CWT eine Liste an Namen von Teilnehmern sowie Teilnehmerdaten, die wir direkt vom Kunden oder indirekt von Online-Eventmanagement Dienstleistern, die vom Kunden u.U. ausgewählt werden, erhalten.

### **Wie nutzen wir Ihre personenbezogenen Daten?**

Wir nutzen Ihre personenbezogenen Daten, um Ihnen unsere Dienste wie in unseren geschäftlichen Vereinbarungen beschrieben bereitstellen zu können.

Wenn z. B. eine Buchung vorgenommen wird, verarbeitet CWT einen PNR mit den personenbezogenen Daten, die wir bereits erhalten haben, sowie die Buchungsdaten, die für die Ausführung der Reiseanfrage erforderlich sind. In manchen Fällen sind gemäß den örtlichen Reiserichtlinien, wie dem Secure Flight Program in den USA und dem Advanced Passenger Information System, welches

in mehreren Ländern wie dem Vereinigten Königreich und China zur Anwendung kommt, weitere Daten erforderlich.

### **Wie lange speichern wir Ihre personenbezogenen Daten?**

Wir speichern Ihre personenbezogenen Daten so lange, wie dies für die Erfüllung unserer Vereinbarungen und die Erbringung unserer Dienstleistungen, die Beantwortung von Anfragen unserer Unternehmenskunden zu bereits unternommenen Reisen und sonstigen geschäftlichen Aktivitäten, zur Einhaltung unserer gesetzlichen Auflagen (wie Gesetzen zur Finanzberichterstattung), zur Beilegung von Konflikten oder zur Bearbeitung von Ansprüchen oder Klagen erforderlich ist.

### **An wen geben wir Ihre personenbezogenen Daten weiter?**

Um Buchungen für Reisen und Unterbringung vorzunehmen und gemäß den Verfahren der Reisebranche muss CWT von ihr erfasste und verarbeitete personenbezogene Daten (in der Regel PNR) an verschiedene Drittreiseanbieter weitergeben, wie z. B.:

- Dienstleister in der Reisebranche, wie Fluggesellschaften, Hotels, Autovermietungen;
- Online-Buchungstools;
- Sicherheitsdienstleister;
- Globale Distributionssysteme (GDS) – bei diesen handelt es sich um vernetzte computergestützte Systeme, mit denen Transaktionen zu Reisen und Unterbringung zwischen Dienstleistern in der Reisebranche und Reisemanagement-Unternehmen wie CWT anhand eines aggregierenden Echtzeitinventars (der verfügbaren Anzahl der Hotelzimmer, Sitzplätze im Flugzeug und Mietwagen usw.) möglich ist;
- Computerreservierungssysteme – bei diesen handelt es sich um Buchungssysteme, die von Dienstleistern (Fluggesellschaften, Hotels usw.) verwendet werden und in denen der Bestand (der verfügbaren Anzahl der Hotelzimmer, Sitzplätze im Flugzeug und Mietwagen) geführt wird;
- Kreditkartenunternehmen und
- von Zeit zu Zeit gemäß gesetzlichen Auflagen Regierungsorgane, wie das Department of Homeland Security in den USA.

Ohne die Weitergabe personenbezogener Daten an solche Dritte der Branche wären Reisen nicht möglich.

Zur Organisation und Verwaltung der Meetings und Veranstaltungen unserer Kunden sowie den branchenüblichen Verfahren entsprechend muss CWT personenbezogene Daten an verschiedene Drittanbieter weitergeben, wie:

- Beförderungsanbieter (Autos und Busse);
- Dienstleister im Bereich Nameschilder und Drucksachen;
- Catering-Anbieter (für die Verpflegung);
- audiovisuelle Dienstleister (für Präsentationen und Konferenzen).

Darüber hinaus arbeitet CWT mit bestimmten autorisierten Drittverarbeitern (d. h. Unterauftragnehmer) zur Verwaltung bestimmter administrativer und Informationstechnologie-Tools und -Plattformen zusammen. Diese Unterauftragnehmer haben Zugriff auf Ihre personenbezogenen Daten – aber nur für, im Auftrag und unter Anleitung von CWT, und sie müssen sich an die Richtlinien, Verfahren und Prozesse von CWT sowie die geltenden Datenschutzgesetze halten.

Wir behalten das Recht vor, personenbezogene Daten weiterzugeben, wenn wir dazu gesetzlich verpflichtet sind oder in Treu und Glauben davon ausgehen, dass dies für die Einhaltung der geltenden Gesetze erforderlich ist.

### **Werden Ihre personenbezogenen Daten außerhalb der EU/des EWR übertragen?**

Angesichts der internationalen Natur der von CWT erbrachten Dienstleistungen werden personenbezogene Daten innerhalb von CWT und an die Konzernunternehmen, Joint-Ventures und das globale Partnernetzwerk von CWT übertragen, um reisebezogene Dienstleistungen wie die Ausstellung von Flugtickets und Helpdesk-Anfragen bearbeiten sowie die Verwaltung von Meetings und Veranstaltungen durchführen zu können.

Dort, wo personenbezogene Daten in Länder übertragen oder zentral gespeichert werden, in denen die Datenschutzgesetze nicht an die Ihres Landes heranreichen, hat CWT entsprechende Maßnahmen getroffen, um einen angemessenen Schutz der übertragenen Daten zu gewährleisten, und zwar durch entsprechende unternehmensübergreifende Datenübertragungsverträge, die auf den Vertragsklauseln nach europäischem Standard basieren (auch als EU- Standardvertragsklauseln bezeichnet).

### **Wie sorgen wir für den Schutz Ihrer personenbezogenen Daten?**

Wir wenden laufend angemessene administrative, organisatorische, technische und physische Sicherheitsmaßnahmen an, um die Geheimhaltung, Integrität, Verfügbarkeit und Belastbarkeit unserer Systeme, in denen Ihre personenbezogenen Daten verarbeitet werden, sicherzustellen. Diese Maßnahmen werden überwacht, um eine versehentliche oder unrechtmäßige Vernichtung, Änderung oder unbefugte Weitergabe oder Einsicht in Ihre personenbezogenen Daten oder sonstige unrechtmäßige Formen der Verarbeitung zu verhindern.

### **Einhaltung dieser Richtlinie und Datenschutzgesetze**

Alle Gesellschaften der CWT-Unternehmensgruppe halten sich an diese Globale Datenschutzrichtlinie und -erklärung und verpflichten sich zur Einhaltung aller geltenden Datenschutzgrundsätze und -richtlinien.

### **Erklärung zur Direktmarketing-Kommunikation**

Wenn Sie die Websites und Online-Tools von CWT nutzen, können Sie sich stets dazu entscheiden bestimmte Informationen nicht bereitzustellen. Wenn Sie die

von uns angeforderten Kontaktdaten nicht bereitstellen möchten, können Sie zwar nach wie vor die meisten der Webseiten von CWT besuchen, aber womöglich können Sie bestimmte Dienste, bei denen wir mit Ihnen interagieren, nicht nutzen.

Wenn wir uns bezüglich unserer Produkte und Dienstleistungen mit Ihnen in Kontakt gesetzt haben, liegt dies entweder daran, dass Sie oder Ihr Unternehmen dies angefordert haben, oder dass wir davon ausgehen, dass dies für Sie oder Ihr Unternehmen von Interesse ist. In manchen Fällen werden wir Ihre Kontaktangaben von öffentlich verfügbaren Quellen oder von Dritten erhalten haben, mit denen Sie oder Ihr Unternehmen eine Weitergabe von Daten vereinbart haben. Wir gehen davon aus, dass Sie über unsere Produkte und Dienstleistungen informiert bleiben möchten – falls Sie jedoch keine Werbemittelungen mehr erhalten möchten, klicken Sie bitte auf den Link „Nicht mehr abonnieren“ unten in der Mitteilung, und Ihre Kontaktangaben werden hierfür nicht mehr verwendet.

Wenn wir Drittanbieter mit der Abwicklung unserer Marketing-Kampagnen beauftragen, geschieht dies in unserem Namen und nach unseren Anweisungen, und wir stellen sicher, dass diese sich dazu verpflichten, sich an unsere Richtlinien und geltende Datenschutzgesetze halten und Ihre Daten für keine anderen Zwecke als die nutzen, die wir mit ihnen vereinbart haben.

Als internationaler Reisemanagement-Dienstleister kann es sein, dass wir Ihre Daten außerhalb der Europäischen Union und des Europäischen Wirtschaftsraums übertragen müssen. Geschieht dies in ein Land, dessen Datenschutzgesetze den EU-Kommissaren zufolge keinen ausreichenden Schutz bieten, vergewissern wir uns, dass eine solche Übertragung anhand der anerkannten Europäischen Standardvertragsklauseln (auch als EU-Standardvertragsklauseln bezeichnet) erfolgt, damit Ihre Rechte gewahrt werden.

CWT verwahrt Ihre Daten nur so lange, wie Sie unsere Werbemittelungen erhalten möchten bzw. erhalten oder wie dies gesetzlich vorgeschrieben oder gemäß gerichtlicher Anordnung oder regulatorischen Auflagen sowie zur Bearbeitung Ihrer Anfrage nach einer Abbestellung unserer Werbemittelungen erforderlich ist.

## **Ihre Rechte**

Ihnen stehen verschiedene Rechte in Bezug auf Ihre personenbezogenen Daten zu, wie das Recht auf Einsicht in die Daten, die CWT zu Ihnen erfasst, das Recht auf Berichtigung oder Löschung sowie das Recht, Einspruch gegen die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten aus gesetzlich zulässigen Gründen zu erheben.

Wenn Sie Ihre Rechte ausüben und z. B. eine Zugriffsanfrage oder Berichtigungsanfrage stellen möchten, klicken Sie bitte auf den hier enthaltenen Link. Dieser bringt Sie zu unserem [SAR-Formular](#), über das Ihre Anfrage bearbeitet werden kann.

Bei Fragen, Anfragen oder Problemen oder auch Beschwerden sind wir gerne für Sie da (bitte verwenden Sie die unten aufgeführte E-Mail-Adresse). Wir werden diese mit der gebührenden Sorgfalt behandeln, die Sie von uns erwarten dürfen. Sollten Sie jedoch nicht mit der Art und Weise zufrieden sein, wie wir mit solchen Themen umgegangen sind, können Sie – je nach Land, in dem Sie wohnhaft sind – darüber hinaus Beschwerde bei der beaufsichtigenden Datenschutzbehörde einlegen.

### **Kontaktangaben**

Bei Problemen oder Fragen zu dieser Globalen Datenschutzrichtlinie und -erklärung wenden Sie sich bitte anhand folgender E-Mail-Adresse an CWT: [globalprivacy@carlsonwagonlit.com](mailto:globalprivacy@carlsonwagonlit.com).

***Diese Richtlinie kann sich jederzeit ändern. Die Änderungen werden von Zeit zu Zeit auf dieser Website veröffentlicht; sehen Sie daher auf jeden Fall regelmäßig vorbei.***