

Version: Juli 2020

# DATENSCHUTZHINWEIS

**Trusted. Unique. Inspiring.** Wir bei TUI schaffen unvergessliche Momente für unsere Kunden weltweit und lassen Ihre Träume wahr werden. Ein verantwortungsvoller Umgang mit den personenbezogenen Daten, die Sie mit uns teilen, ist ein wichtiger Teil davon. Wir wollen Sie davon überzeugen, dass Ihre Daten bei uns sicher aufgehoben sind, und dass Sie wissen, wie wir die Daten verwenden, um Ihnen eine bessere, einmalige und inspirierende Erfahrung anzubieten. Weitere Informationen finden Sie auf der TUI Group Webseite und auf [TUI4U.de](https://www.tui4u.de).

## Umfang dieses Datenschutzhinweises

Die TUI 4U GmbH erhebt und verarbeitet Ihre Daten als verantwortliche Stelle. TUI 4U GmbH, Otto-Lilienthal-Straße 17, 28199 Bremen. Der Verantwortliche ist die TUI 4U GmbH (in diesem Datenschutzhinweis als "wir" oder "uns" bezeichnet), Teil der TUI Group.

Wir sind dem Grundsatz verpflichtet, das Richtige zu tun, wenn es darum geht, wie wir Ihre personenbezogenen Daten erheben, verwenden und schützen. Wir informieren Sie im Folgenden über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten im Rahmen unserer Angebote. Ihre Privatsphäre ist uns wichtig, also nehmen Sie sich bitte die Zeit, unseren Datenschutzhinweis zu lesen. Dieser erklärt:

- welche Arten personenbezogener Daten wir erheben und weshalb wir sie erheben,
- wann und wie wir personenbezogene Daten innerhalb der TUI Group und mit anderen Organisationen teilen dürfen,
- Ihre Möglichkeiten wie Sie u. a. Ihre personenbezogenen Daten abrufen und aktualisieren können.

Wir haben uns bemüht, diesen Hinweis so einfach wie möglich zu gestalten. Wenn Sie mit Begriffen wie „Verantwortlicher“ oder „speziellen Kategorien von personenbezogenen Daten“ nicht vertraut sind, lesen Sie hierzu mehr im Abschnitt Schlüsselbegriffe.

## Personenbezogene Daten, die wir erheben

Wir verarbeiten personenbezogene Daten im Einklang mit den Bestimmungen der EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) und dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG). Personenbezogene Daten werden von uns zur Erfüllung vertraglicher Pflichten nach Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. b) DSGVO verarbeitet. Außerdem verarbeiten wir Ihre Daten zur Wahrung unserer berechtigten Interessen nach Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. f) DSGVO.

## Wenn Sie sich für unsere Dienstleistungen registrieren, übermitteln Sie uns möglicherweise:

- Ihre Personalien, wie z. B. Ihre Anschrift, E-Mail-Adresse, Telefonnummer und Ihr Geburtsdatum,
- Ihre Kontoanmeldungsdaten wie z. B. Ihren Benutzernamen und das von Ihnen gewählte Passwort.

## Wenn Sie Reisen oder andere Produkte aus unseren Angeboten buchen, erheben wir Daten für die Erfüllung Ihres Vertrages mit uns:

- Ihre Personalien, wie z. B. Ihre Anschrift, E-Mail-Adresse, Telefonnummer und Ihr Geburtsdatum,
- die Personalien Ihrer Mitreisenden,
- Zahlungsdaten (z. B. Kreditkartendaten, Kontoinformationen, Rechnungsanschrift),
- Ihre gebuchten Produkte oder Dienstleistungen,
- Ihre Mobilfunknummer für den SMS-Assistenten für Flugzeitenänderungen und Transferabholung im Urlaubsgebiet.
- Ihre Mobilfunknummer für den SMS-Assistenten nur zur Benachrichtigungen durch das TUI Krisenmanagement in einem möglichen Krisen- oder Ereignisfall.

**Wenn Sie auf unseren Webseiten surfen oder unsere mobilen Apps benutzen, erheben wir möglicherweise:**

- Reisepräferenzen,
- Informationen über Ihr Surfverhalten auf unseren Webseiten und mobilen Apps,
- Informationen darüber, wann Sie auf eine unserer Werbungen klicken, einschließlich solcher, die auf Webseiten anderer Organisationen gezeigt werden,
- Informationen über die Art und Weise, wie Sie unsere digitalen Dienste abrufen, einschließlich Betriebssystem, IP-Adresse, Online-Identifizierungsmerkmale und Browser-Details,
- soziale Präferenzen, Interessen und Aktivitäten.

**Wenn Sie unsere Produkte in unseren Shops oder online kaufen, erheben wir möglicherweise:**

- Informationen über den Reisenden, Passdaten, andere Ausweisinformationen, Versicherungsdaten,
- relevante medizinische Daten sowie etwaige besondere, Diätwünsche oder sonstige Anforderungen aus religiösen Gründen und Gründen körperlicher Beeinträchtigung,
- Informationen über Ihre Käufe, z. B. was Sie kauften, wann und wo Sie es kauften, wie Sie bezahlt haben sowie Kredit- oder andere Zahlungsinformationen,
- Informationen über Ihr Surfverhalten auf unseren Webseiten und mobilen Apps,
- Informationen darüber, wann Sie auf eine unserer Werbungen klicken, einschließlich solcher, die auf Webseiten anderer Organisationen gezeigt werden,
- Informationen über die Art und Weise, wie Sie unsere digitalen Dienste abrufen, einschließlich Betriebssystem, IP-Adresse, Online-Identifizierungsmerkmale und Browser-Details,
- soziale Präferenzen, Interessen und Aktivitäten.

**Wenn Sie uns oder wir Sie kontaktieren oder wenn Sie an Werbeaktionen, Wettbewerben, Umfragen über unsere Dienstleistungen teilnehmen, erheben wir möglicherweise:**

- Personalien, die Sie übermitteln, wenn Sie sich mit uns in Verbindung setzen, einschließlich per E-Mail, Post und Telefon oder über soziale Medien oder den Messenger WhatsApp, wie z. B. Ihren Namen, Benutzernamen und Ihre Kontaktdaten,
- Details über E-Mails und andere digitale Kommunikation, die wir an Sie senden und die Sie öffnen, einschließlich darin enthaltener Links, die Sie anklicken,
- Ihr Feedback und Ihre Beiträge zu Kundenumfragen.

**Andere Quellen von personenbezogenen Daten**

- Wir dürfen personenbezogene Daten aus anderen Quellen verwenden, z. B. von Unternehmen, die Informationen und Daten bereitstellen, Handelspartnern und aus öffentlichen Registern.
- Ihre Versicherungsgesellschaft, deren Vertreter und medizinische Angestellte dürfen relevante personenbezogene Daten und besondere Kategorien von personenbezogenen Daten mit uns austauschen, und zwar unter Umständen, unter denen wir/sie in Ihrem Namen oder im Interesse andere Kunden oder in einem Notfall handeln müssen.
- Wenn Sie sich mit Ihren Zugangsdaten eines sozialen Netzwerks einloggen, um sich mit unseren Plattformen und Online-Diensten wie z. B. Facebook, Google+ oder Twitter zu verbinden, willigen Sie ein, Ihre Benutzerdaten mit uns zu teilen. Beispielsweise Ihren Namen, Ihre E-Mail-Adresse, Ihr Geburtsdatum, Ihren Standort und andere Informationen, die Sie mit uns teilen möchten.

- Wir dürfen Aufzeichnungen von Überwachungskameras, IP-Adressen und Browserdaten verwenden, die in oder in unmittelbarer Nähe unserer Shops, Geschäftsräume, sonstiger Gebäude sowie Kreuzfahrtschiffe erhoben wurden.

### **Personenbezogene Daten über andere Personen, die Sie uns übermitteln**

- Wir verwenden von Ihnen übermittelte personenbezogene Daten über andere Personen, z. B. weitere Informationen auf Ihrer Buchung.
- Indem Sie personenbezogene Daten anderer Personen übermitteln, müssen Sie sicher sein, dass diese damit einverstanden sind und Sie die Daten übermitteln dürfen. Auch sollten Sie gegebenenfalls dafür sorgen, dass diese Personen wissen, wie ihre personenbezogenen Daten von uns verwendet werden könnten.

### **Verwendung Ihrer personenbezogenen Daten**

Wir verwenden Ihre personenbezogenen Daten, wie nachstehend erläutert, auf vielfältige Weise.

#### **Um Produkte und Dienstleistungen bereitzustellen, die Sie anfordern**

Wir müssen Ihre personenbezogenen Daten verarbeiten, damit wir Ihren Account oder Ihre Buchung verwalten, Ihnen die gewünschten Produkte und Dienstleistungen bereitstellen und Ihnen bei Bestellungen und evtl. verlangten Rückerstattungen helfen zu können.

#### **Um unsere Produkte, Dienstleistungen und den Alltagsbetrieb zu verwalten und verbessern**

Wir verwenden personenbezogene Daten, um unsere Produkte, Webseiten, mobilen Apps, Kundentreue- bzw. Kundenerkennungsprogramme und andere Dienstleistungen zu verwalten und zu verbessern.

Wir beobachten, wie unsere Dienstleistungen genutzt werden, um Ihre personenbezogenen Daten zu schützen sowie Betrugsfälle, andere Straftaten und den Missbrauch von Dienstleistungen zu erkennen und zu verhindern. Dies hilft uns sicherzustellen, dass Sie unsere Dienstleistungen unbedenklich in Anspruch nehmen können.

Wir dürfen personenbezogene Daten verwenden, um auf Sicherheitsvorfälle, Störungen oder andere ähnliche Vorkommnisse zu reagieren und sie zu verwalten. Dies kann u. a. medizinischer oder auch versicherungsbezogener Natur sein.

Wir dürfen personenbezogene Daten verwenden, um Marktforschung sowie interne Weiterentwicklungen zu betreiben und um unsere Produktpalette, Dienstleistungen, Shops und IT-Systeme, Sicherheit, Know-how und die Methoden unserer Kommunikation mit Ihnen zu entwickeln und zu verbessern.

Wir verwenden Aufzeichnungen von Überwachungskameras, um die Sicherheit von jedem aufrecht zu erhalten, der in unseren Shops, Geschäftsräumen und anderen Gebäuden arbeitet oder diese besucht, sowie auch zum Zweck der Erkennung, Verhinderung und Verfolgung strafbarer Handlungen. Wir dürfen uns auch auf die Bilder stützen, um unsere gesetzlichen Rechte auszuüben und zu verteidigen.

#### **Um mit Ihnen Kontakt aufzunehmen und zu interagieren**

Wir wollen Sie als Kunden noch besser betreuen. Wenn Sie uns also kontaktieren, beispielsweise per E-Mail, Post, telefonisch oder über soziale Medien, dürfen wir personenbezogene Daten verwenden, um Ihr Anliegen best- und schnellst möglich zu erledigen.

Wir müssen Ihre personenbezogenen Daten verarbeiten, um Werbeaktionen und Wettbewerbe verwalten zu können, an denen Sie sich entscheiden teilzunehmen. Darunter auch solche, die wir zusammen mit unseren Lieferanten und Handelspartnern organisieren. Zum Beispiel, wenn Sie einen Preis gewinnen.

Wir möchten Sie dazu einladen, an Kundenumfragen und sonstigen von der TUI Group und anderen Organisationen zu Ihrem Nutzen durchgeführten Marktforschungsaktivitäten teilzunehmen. Um uns zu helfen, Sie als Kunde besser zu verstehen und in der Lage zu sein, Ihnen Dienstleistungen und Marketing-Kommunikationen bereitzustellen (einschließlich Online-Werbung, die auf Ihre Interessen zugeschnitten ist), dürfen wir die personenbezogenen Daten, die wir erheben, wenn Sie Käufe in einem Shop tätigen, mit personenbezogenen Daten kombinieren, die über unsere Webseiten, mobilen Apps und andere Quellen erhoben wurden.

Wir veräußern Ihre personenbezogenen Daten **nicht** an Dritte.

### **Marketingmaßnahmen mit Ihrer Einwilligung**

Von Zeit zu Zeit möchten wir Ihnen Angebote und News über unsere Produkte und Dienstleistungen auf verschiedenen Wegen zukommen lassen, wie z. B. per E-Mail, per Messenger oder per Telefon. Auch möchten wir Ihnen Informationen über Produkte und Dienstleistungen anderer Unternehmen zuschicken, bei denen wir glauben, dass die für Sie interessant sein könnten. Wir werden dies nur dann tun, wenn Sie sich zuvor einverstanden erklärt haben, diese Marketing-Kommunikation zu erhalten.

Wenn Sie bei uns buchen oder sich registrieren, werden wir Sie fragen, ob und über welchen Kanal Sie Marketing-Kommunikation erhalten möchten. Wir fragen Sie ebenfalls, ob Sie auch Marketing-Kommunikation von anderen Unternehmen der TUI Group erhalten möchten und wir die Daten hierzu an die Unternehmen der TUI Group weitergeben dürfen.

Wir verifizieren Ihre uns online mitgeteilten Kontaktdaten zur Marketinginformation noch einmal. So bitten wir Sie z. B. bei der Registrierung für E-Mail Marketing, diese im sog. Double opt-in Verfahren zu bestätigen. Das heißt, wir senden Ihnen erst dann E-Mail Marketing Kommunikation zu, wenn Sie den zugesandten Link aktivieren. Ein ähnliches Verfahren wird bei Werbung via SMS oder Messenger angewendet.

Sie können Ihre erteilte Einwilligung für Marketing-Kommunikation jederzeit widerrufen per Link zum Abbestellen von z. B. Newslettern in unseren Marketing-E-mails oder per E-Mail an [datenschutz@tui4u.de](mailto:datenschutz@tui4u.de). Möchten Sie keine Werbung mehr über einen bestimmten Kanal (z. B. Telefon) mehr erhalten, können Sie uns dies ebenso mitteilen wie einen Widerruf für sämtliche erteilten Einwilligungen für Marketingzwecke. Auch einer separat erteilten Einwilligung zur Marketing-Kommunikation durch Unternehmen der TUI Group können Sie separat widerrufen. Selbstverständlich liegt die Wahl ganz bei Ihnen. Wenn Sie uns sagen, dass Sie keine Marketing- Informationen empfangen wollen, verpassen Sie großartige Angebote.

Sie würden dann aber ggf. trotzdem dienstleistungsbezogene Kommunikationen von uns erhalten. Beispielsweise Bestätigungen von Buchungen, die Sie bei uns tätigen sowie wichtige Informationen über die Nutzung unserer Produkte und Dienstleistungen.

### **Produktempfehlungen per E-Mail**

Als Kunde der TUI 4U GmbH erhalten Sie regelmäßig Produktempfehlungen von uns per E-Mail. Diese Produktempfehlungen erhalten Sie von uns unabhängig davon, ob Sie einen Newsletter abonniert haben oder Sie in die Marketing-Kommunikation per E-Mail eingewilligt haben. Wir wollen Ihnen auf diese Weise Informationen über Produkte aus unserem Angebot zukommen lassen, die Sie auf Grundlage Ihrer letzten Einkäufe bei uns interessieren könnten. Dabei richten wir uns streng nach den gesetzlichen Vorgaben.

Die Produktempfehlungen per E-Mail basiert auf der Rechtsgrundlage des Art. 6(1)f) DS-GVO und ist im Rahmen von § 7 (3) UWG bei unseren Kunden auch per E-Mail zulässig. Bei jeder Verwendung Ihrer Kontaktdaten zu Werbezwecken weisen wir ausdrücklich auf Ihr Widerspruchsrecht hin, welches Sie jederzeit einfach und unbürokratisch ausüben können.

Sofern Sie keine Produktempfehlungen per E-Mail mehr von uns erhalten wollen, können Sie dem jederzeit widersprechen. Selbstverständlich finden Sie in jeder E-Mail einen Abmelde-Link.

Auch eine Mitteilung per E-Mail an [datenschutz@tui4u.de](mailto:datenschutz@tui4u.de) ist möglich.

## Um Ihr Erlebnis zu personalisieren

Wir wollen sicherstellen, dass Marketing-Kommunikation (auch Online-Werbung) in Zusammenhang mit unseren Produkten und Dienstleistungen sowie solche unserer Lieferanten, Handelspartner und der TUI Group auf Ihre Interessen zugeschnitten ist.

Um dies zu tun, verwenden wir die von Ihnen übermittelten und automatisch generierten personenbezogenen Daten, um Ihre Interessen besser zu kennen, so dass wir versuchen können vorherzusehen, an welchen anderen Produkten, Dienstleistungen und Informationen Sie am meisten interessiert sein könnten. Dies ermöglicht es uns, unsere Kommunikation maßzuschneidern, um sie für Sie relevanter zu machen. Wir nutzen hierfür vorhandene Informationen, wie beispielsweise Empfangs- und Lesebestätigungen von E-Mails, Informationen über Computer und Verbindung zum Internet, Betriebssystem und Plattform, Ihre Bestellhistorie, Ihre Servicehistorie, Datum und Zeit des Besuchs der Homepage, Produkte, die Sie angeschaut haben. Diese Informationen nutzen wir ausschließlich in pseudonymisierter Form. Diese Analyse und Auswertung hilft uns dabei, Sie als Kunden besser zu verstehen und ermöglicht uns, Ihnen personalisierte Angebote und Dienstleistungen anzubieten. Unser Ziel ist es, unsere Werbung für Sie nützlicher und interessanter zu gestalten, d. h. Ihnen Produkte und Dienstleistungen anzubieten, die Ihren Wünschen als Kunde besser entsprechen.

Wenn Sie keinen personalisierten Service z. B. einen personalisierten Newsletter von uns erhalten wollen, können Sie der Personalisierung Ihrer Werbung uns gegenüber jederzeit z. B. telefonisch, schriftlich oder per E-Mail (z. B. an [datenschutz@tui4u.de](mailto:datenschutz@tui4u.de)) widersprechen. In diesem Fall erhalten Sie unangepasste Standard-Werbung. Sie können natürlich auch der Marketing-Kommunikation durch uns jederzeit als Ganzes widersprechen bzw. Ihre Einwilligung widerrufen. Wir werden Ihre Daten so bald wie möglich aktualisieren.

## Marktforschung

Ihre Meinung ist uns wichtig. Um unsere Produkte und Dienstleistungen zu verbessern, werden wir Sie eventuell zu Marktforschungszwecken kontaktieren. Sie haben stets die Wahl, ob Sie an unserer Marktforschung teilnehmen möchten.

Detaillierte Informationen zu den im Fragebogen erfassten Daten, insbesondere zur anonymen Auswertung, sind in den begleitenden Informationen genau erläutert. Rechtsgrundlage ist hier Art.6 (1) f) DS-GVO, da wir an diesen Auswertungen und den darauf basierenden Verbesserungen unseres Angebotes ein vitales Interesse haben.

Sofern Kundenzufriedenheitsumfragen per E-Mail an Sie gerichtet werden, haben wir entweder Ihre explizite Werbeeinwilligung nach Art 6. (1) a) DS-GVO oder dürfen Sie als unseren Kunden im Rahmen des § 7 (3) UWG auch per E-Mail ansprechen. Wenn Sie die Zusendung des Fragebogens nicht wünschen, teilen Sie uns dies einfach per E-Mail an [Datenschutz@tui4u.de](mailto:Datenschutz@tui4u.de)

## Teilen von personenbezogenen Daten mit Lieferanten und Handelspartnern

Um von Ihnen gewünschte Produkte und Dienstleistungen bereitzustellen, müssen wir personenbezogene Daten Ihrer gebuchten Reiseleistungen mit Anbietern teilen, darunter Fluggesellschaften, Hotels und Transportunternehmen.

Wir arbeiten auch mit sorgfältig ausgewählten Anbietern zusammen, die bestimmte Funktionen für Sie ausführen. Beispielsweise mit Unternehmen, die uns bei IT-Dienstleistungen, Datenspeicherung und -verknüpfung, Marketing, Marktforschung, Bearbeitung von Zahlungsvorgängen sowie bei der Bereitstellung von Produkten und Dienstleistungen behilflich sind.

Wir müssen eventuell personenbezogene Daten teilen, um unsere gesetzlichen Rechte zu wahren oder zu verteidigen; hierzu gehört die Übermittlung personenbezogener Daten an Dritte, um z. B. Betrugsdelikte zu verhindern und Zahlungsausfallrisiken zu reduzieren.

Wenn wir personenbezogene Daten mit anderen Organisationen teilen, verlangen wir von diesen, die Daten sicher aufzubewahren. Sie dürfen Ihre personenbezogenen Daten nicht für eigene Marketingzwecke verwenden.

Wir teilen nur das Minimum an personenbezogenen Daten, das unseren Lieferanten und Handelspartnern ermöglicht, ihre Dienstleistungen für Sie und uns zu erbringen.

Soweit es für die Durchführung Ihres Reisewunsches erforderlich ist, ist auch eine Übermittlung der Daten an solche Drittstaaten gemäß Art. 49(1)b DS-GVO rechtmäßig.

### **Teilen von personenbezogenen Daten mit Behörden**

Damit Sie reisen können, ist es zum Teil verpflichtend (gesetzlich vorgeschrieben durch Behörden am jeweiligen Ausgangs- und/oder Bestimmungsort), Ihre personenbezogenen Daten für Zwecke der Einwanderung, Grenzkontrolle, Sicherheit und Terrorismusbekämpfung oder andere von als angemessen festgelegte Zwecke offenzulegen und zu verarbeiten.

Manche Länder erteilen nur dann eine Reisegenehmigung, wenn Sie Ihre erweiterten Passagierdaten zur Verfügung stellen (beispielsweise Caricom API-Daten und US Secure Flight-Daten). Diese Voraussetzungen können je nach Ihrem Bestimmungsort verschieden sein und wir empfehlen Ihnen, dies im Einzelfall zu prüfen. Auch wenn es nicht verpflichtend ist, unterstützen wir Sie gerne.

Wir dürfen das notwendige Minimum an personenbezogenen Daten mit anderen Behörden teilen, falls das Gesetz uns hierzu verpflichtet oder dies uns rechtlich erlaubt ist.

### **Teilen von personenbezogenen Daten innerhalb der TUI Group**

Unser Datenschutzhinweis gilt für alle von der TUI Group angebotenen Dienstleistungen, ausgenommen Dienstleistungen mit eigenen Datenschutzhinweisen, die auf die vorliegenden Datenschutzhinweise nicht verweisen.

Die TUI 4U GmbH ist eine 100%ige Tochtergesellschaft der TUI Group, die ihren Sitz in Hannover hat. Weitere Informationen zu den Konzerngesellschaften finden Sie unter: <https://www.tuigroup.com/>.

Wir dürfen das notwendige Minimum an personenbezogenen Daten mit anderen Unternehmen der TUI Group teilen, beispielsweise um die von Ihnen angefragten Produkte und Dienstleistungen bereitzustellen, unsere Produkte, Dienstleistungen und den Alltagsbetrieb zu verwalten und zu verbessern; Ihr Reiseerlebnis gegebenenfalls zu personalisieren, mit Ihnen Kontakt aufzunehmen und zu interagieren und, falls erlaubt und angemessen, für Marketing- oder Marktforschungszwecke.

Wir dürfen auch personenbezogene Daten mit anderen Unternehmen teilen, sofern vertragliche Vereinbarungen mit diesen bestehen. In diesen Fällen veräußern oder übertragen wir unsere Dienstleistungen oder unsere Rechte und Pflichten, die wir im Rahmen einer vertraglichen Vereinbarung mit Ihnen haben könnten. Wenn eine solche Übertragung oder Veräußerung stattfindet, kann das Unternehmen, das Ihre personenbezogenen Daten erhält, Ihre Daten in Übereinstimmung mit diesen Datenschutzhinweisen verwenden.

Wir können von anderen Unternehmen der Unternehmensgruppe des TUI Konzerns personenbezogene Daten von Ihnen erhalten oder diese mit ihnen zu folgenden Zwecken teilen:

- Um Dienstleistungen zu erbringen (inklusive Buchungen tätigen und verwalten oder Zahlungen abwickeln);
- Um Dienste im Rahmen des Kundenservice zur Verfügung zu stellen;
- Um betrügerische und andere illegale Aktivitäten sowie Datenschutzverletzungen zu erkennen, vorzubeugen und zu untersuchen;

- Zu Analyseziwecken und zur Produktverbesserung;
- Für individuelle Angebote, zur Versendung von Werbung mit Ihrer Zustimmung oder anderenfalls sowie durch das geltende Recht gestattet;

Diese Zwecke beziehen sich auf legitimes Interesse, Ihre personenbezogenen Daten zu erhalten und weiterzugeben.

Zur Sicherung der Einhaltung geltender Gesetze bezieht sich die TUI 4U GmbH sofern anwendbar auf die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen (wie rechtmäßige Anfragen von Strafverfolgungsbehörden). Zudem müssen sich alle Unternehmen innerhalb des TUI Konzerns eventuell personenbezogene Kundendaten austauschen, um sicherzustellen, dass alle Nutzer auf ihren Online-Plattformen vor betrügerischen Aktivitäten geschützt sind.

## Schutz Ihrer personenbezogenen Daten

Wir wissen, wie wichtig es ist, Ihre personenbezogenen Daten zu schützen und entsprechend zu verwalten. Wir treffen geeignete Sicherheitsmaßnahmen, um zu helfen, Ihre personenbezogenen Daten vor zufälligem Verlust und vor unbefugtem Zugriff, Nutzung, Änderung und Offenlegung zu schützen.

Die Sicherheit Ihrer Daten hängt allerdings auch von Ihnen ab. Zum Beispiel, wenn wir Ihnen ein Passwort für den Zugang zu bestimmten Dienstleistungen gegeben haben bzw. Sie sich eines ausgewählt haben, sind Sie dafür verantwortlich, dieses Passwort geheim zu halten.

Die personenbezogenen Daten, die wir bei Ihnen erheben, können u.U. auch an einen Bestimmungsort außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes (EWR) übermittelt und dort gespeichert werden. Sie dürfen auch von außerhalb des EWR operierenden Unternehmen verarbeitet werden, die für uns oder einen unserer Lieferanten arbeiten. Wir treffen geeignete Schutzvorkehrungen, um sicherzustellen, dass Ihre personenbezogenen Daten angemessen geschützt bleiben und dass sie in Übereinstimmung mit diesen Datenschutzhinweisen behandelt werden. Diese Schutzvorkehrungen umfassen u.a. entsprechende Vertragsklauseln, z. B. von der Europäischen Kommission genehmigte Standard-Vertragsklauseln, sowie angemessene Sicherheitsmaßnahmen.

## Aufbewahrung von Daten

Ihre personenbezogenen Daten werden gelöscht, sobald sie für die genannten Zwecke nicht mehr erforderlich sind. Gegebenenfalls müssen wir Ihre Daten jedoch noch bis zum Ablauf der vom Gesetzgeber oder Aufsichtsbehörden erlassenen Aufbewahrungspflichten und -fristen, die sich aus dem Handelsgesetzbuch, der Abgabenordnung und dem Geldwäschegesetz ergeben können und im Regelfall 6 bis 10 Jahre betragen, weiter speichern. Außerdem können wir Ihre Daten bis zum Ablauf der gesetzlichen Verjährungsfristen (d.h. im Regelfall 3 Jahre; im Einzelfall aber auch bis zu 30 Jahre) aufbewahren, soweit dies für die Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen erforderlich ist. Danach werden die entsprechenden Daten routinemäßig gelöscht. Falls Daten nach diesem Zeitraum für analytische, historische oder andere legitime Geschäftszwecke benötigt werden, ergreifen wir geeignete Maßnahmen, um diese Daten zu anonymisieren.

## Über Cookies und persönliche Datenschutzeinstellungen

Cookies sind kleine Datendateien, die es einer Webseite erlauben, eine Reihe von Daten auf Ihrem Desktop-Computer, Laptop oder Mobilgerät zu erheben und zu speichern. Cookies helfen uns, wichtige Features und Funktionalitäten auf unseren Webseiten und mobilen Apps bereitzustellen. Weiterführende Informationen sowie Hinweise, wie Sie Ihre gewünschten Cookie-Einstellungen für den Besuch unserer Website individuell festlegen können, finden Sie in unserem separaten [Cookie-Hinweis](#).

Soweit für die vorstehend in diesem Datenschutz-Hinweis beschriebene Datenerhebung und –nutzung Cookies eingesetzt werden, gelten hierfür die im [Cookie-Hinweis](#) beschriebenen Grundsätze und Auswahlmöglichkeiten.

## Links zu anderen Webseiten

Unsere Webseiten oder mobilen Apps dürfen Links zu Webseiten anderer Organisationen enthalten, die ihre eigenen Datenschutzhinweise haben. Achten Sie bitte darauf, die Nutzungsbedingungen und den Datenschutzhinweis aufmerksam zu lesen, bevor Sie personenbezogene Daten auf einer Webseite anderer Organisationen bereitstellen, denn wir übernehmen keine Verantwortung oder Haftung für Webseiten anderer Organisationen.

## Zugang und Aktualisierung Ihrer personenbezogenen Daten / Beschwerden

Sie haben das Recht, eine Kopie der personenbezogenen Daten, die wir über Sie speichern, anzufordern, obwohl Sie in der Regel auch die Möglichkeit haben sollten, die mit Ihrem Kunden-Account und Ihrer Buchung verbundenen Daten online einzusehen und zu aktualisieren. Sie können uns natürlich trotzdem schreiben und uns um eine Kopie sonstiger, über Sie gespeicherte personenbezogene Daten bitten.

Fügen Sie bitte Details bei, die uns helfen, Ihre personenbezogenen Daten zu identifizieren und ausfindig zu machen. Sofern wir einen Datenzugriff bereitstellen können, werden wir dies kostenlos tun, es sei denn, es werden weitere Kopien angefordert. In diesem Fall dürfen wir eine angemessene, auf den Verwaltungskosten basierende Gebühr berechnen.

Wir wollen sicherstellen, dass die personenbezogenen Daten, die wir über Sie speichern, korrekt und aktuell sind. Falls Informationen, die wir über Sie speichern, falsch sind, lassen Sie es uns bitte wissen.

Sie können Ihre personenbezogenen Daten auch korrigieren oder löschen lassen, Einwände gegen die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten erheben und, soweit technisch umsetzbar, darum bitten, dass personenbezogene Daten, die Sie an uns übermittelt haben, an eine andere Organisation weitergegeben werden sollen.

Wir werden Ihre Daten aktualisieren oder löschen, es sei denn, dass wir sie für legitime geschäftliche oder rechtliche Zwecke aufbewahren müssen.

Sie können uns auch kontaktieren, wenn Sie sich darüber beschweren möchten, wie wir Ihre personenbezogenen Daten erheben, speichern und verwenden. Es ist unser Ziel, hinsichtlich Ihrer Beschwerden bestmöglich Abhilfe zu schaffen. Nach Art. 77 DSGVO i.V.m. § 19 BDSG neu haben Sie das Recht auf Beschwerde bei einer Aufsichtsbehörde. Die für TUI 4U GmbH zuständige Aufsichtsbehörde ist:

- Landesbeauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit Niedersachsen  
Prinzenstraße 5, 30159 Hannover  
Telefon: +49 0511 120-4500  
E-Mail: [poststelle@lfd.niedersachsen.de](mailto:poststelle@lfd.niedersachsen.de)

Sollten Sie jedoch mit unserer Antwort nicht zufrieden sein, können Sie sich auch an die örtliche Datenschutzbehörde <https://www.lfd.niedersachsen.de/startseite/> wenden.

Beachten Sie bitte, dass wir Sie fragen dürfen, Ihre Identität zu bestätigen, bevor wir Ihre Anfrage oder Beschwerde bearbeiten. Wir dürfen Sie auch um mehr Informationen bitten, die uns helfen sicherzustellen, dass Sie dazu berechtigt sind, diese Anfrage oder Beschwerde an uns zu richten, wenn Sie uns z. B. im Namen von jemand anderem kontaktieren.

Für Fragen, Wünsche oder Kommentare zum Thema Datenschutz wenden Sie sich bitte per E-mail an den Datenschutzbeauftragten der TUI 4U GmbH: [Datenschutz@tui4u.de](mailto:Datenschutz@tui4u.de).



## Rechtsgrundlage für die Verarbeitung personenbezogener Daten

Wir erheben und verwenden Ihre personenbezogenen Daten nur, wenn mindestens eine der folgenden Voraussetzungen zutrifft:

- Wir haben Ihre Einwilligung;

### **Beispiel: Kundenkonto**

Sie geben uns die Erlaubnis, Ihre personenbezogenen Daten zu verarbeiten, wenn Sie sich für ein Kundenkonto anmelden.

- Es ist notwendig für einen Kontakt mit Ihnen oder auf Ihren Wunsch hin vor einem Vertragsabschluss entsprechende Schritte zu unternehmen;

### **Beispiel: Bereitstellung der von Ihnen gewünschten Produkte und Dienstleistungen**

Wir müssen Ihre personenbezogenen Daten verarbeiten, damit wir in der Lage sind, Ihr Kundenkonto oder Ihre Buchung zu verwalten, Ihnen die Produkte und Dienstleistungen, die Sie kaufen wollen, anbieten zu können und Ihnen bei Bestellungen oder eventuellen Rückerstattungen zu helfen.

- Es ist notwendig, um eine rechtliche Verpflichtung einzuhalten;

### **Beispiel: Teilen von personenbezogenen Daten mit Behörden**

Damit Sie reisen können, könnte es verpflichtend sein (gesetzlich vorgeschrieben durch Behörden am jeweiligen Ausgangs- und/oder Bestimmungsort), Ihre personenbezogenen Daten für Zwecke der Einwanderung, Grenzkontrolle, Sicherheit und Terrorismusbekämpfung oder andere von den Behörden als angemessen festgelegte Zwecke offenzulegen und zu verarbeiten.

- Es ist notwendig, um lebenswichtige Interessen von Ihnen oder anderen Person zu schützen;

### **Beispiel: In einem Notfall**

Oberste Priorität hat die Sicherheit unserer Kunden. Das TUI Krisenmanagement beobachtet rund um die Uhr die aktuellen Geschehnisse weltweit, greift ein und informiert über den SMS-Assistenten in einem möglichen Krisen- oder Ereignisfall.

Ihre Versicherung, deren Agenten und medizinische Angestellte dürfen relevante personenbezogene Daten und besondere Arten personenbezogener Daten mit uns austauschen. Dies ist etwa der Fall, wenn wir oder die oben Erwähnten, in Ihrem Namen, im Interesse anderer Kunden oder in einem Notfall handeln müssen.

- Verarbeitung liegt im öffentlichen Interesse oder erfolgt in Ausübung öffentlicher Befugnis;

### **Beispiel: Sicherheitsmaßnahmen**

Wir dürfen personenbezogene Daten verwenden, um Sicherheitsmaßnahmen durchzuführen oder auf Störungen oder andere ähnliche Vorkommnisse zu reagieren, darunter solche die von medizinischer und versicherungsbezogener Natur sind.

- Es liegt in unseren oder eines Dritten berechtigten Interessen sofern nicht Ihre eigenen Interessen oder Rechte überwiegen.

### **Beispiel: Ihr Reiseerlebnis personalisieren**

Wir dürfen Ihre personenbezogenen Daten verwenden, um Ihre Interessen besser kennenzulernen, so dass wir versuchen können vorherzusehen, an welchen anderen Produkten, Dienstleistungen und Informationen Sie am meisten interessiert sein könnten. Dies ermöglicht es uns, unsere Kommunikationen maßzuschneidern, um sie für Sie relevanter zu machen.

Sofern wir besondere Kategorien von personenbezogenen Daten verarbeiten müssen, beispielsweise Gesundheitsdaten aus medizinischen Gründen, erfolgt dies nur, wenn eine oder mehr zusätzliche Voraussetzungen zutreffen:

wir haben Ihre ausdrückliche Zustimmung; es ist notwendig, Ihre lebenswichtigen Interessen oder solche einer anderen Person zu schützen und Sie sind körperlich oder rechtlich nicht in der Lage, die Zustimmung zu geben; es ist notwendig Rechtsansprüche zu begründen, geltend zu machen oder zu verteidigen; es ist notwendig aus Gründen eines erheblichen öffentlichen Interesses.

### **Als Betroffener der Datenverarbeitung stehen Ihnen uns gegenüber die folgende Rechte zu**

Für die TUI 4U GmbH ist es ein wichtiges Anliegen, unsere Verarbeitungsprozesse fair und transparent zu gestalten. Daher ist es uns wichtig, dass betroffene Personen neben dem Widerspruchsrecht bei Vorliegen der jeweiligen gesetzlichen Voraussetzung folgende Rechte ausüben können:

- Recht auf Auskunft, Art. 15 DSGVO
- Recht auf Berichtigung, Art. 16 DSGVO
- Recht auf Löschung („Recht auf Vergessenwerden“), Art. 17 DSGVO
- Recht auf Einschränkung der Verarbeitung, Art. 18 DSGVO
- Recht auf Datenübertragbarkeit, Art. 20 DSGVO
- Recht auf Widerspruch, Art. 21 DSGVO

### **Welche Rechte habe ich als Nutzer und Kunde? (Auskunft, Löschung, Widerruf)**

- Sie haben als Betroffene der Datenverarbeitung verschiedene Rechte nach Art. 15 ff DS-GVO.
- Sie können jederzeit Auskunft verlangen, welche personenbezogenen Daten von Ihnen gespeichert sind.
- Sie können die Berichtigung oder Löschung verlangen, sofern dies gesetzlich zulässig und im Rahmen eines bestehenden Vertragsverhältnisses möglich ist.
- Wenn Sie ein Kundenkonto z.B. bei dem TUI Portal „Meine TUI“ eingerichtet haben, können Sie dieses selbst löschen oder löschen lassen.
- Sie können eine Einschränkung der Verarbeitung verlangen, oder der Verarbeitung Ihrer Daten grundsätzlich widersprechen. Sofern eine Verarbeitung auf Ihrer Einwilligung beruht, können Sie auch diese Einwilligung jederzeit widerrufen, ohne dass die Rechtmäßigkeit der bis zum Widerruf erfolgten Bearbeitung berührt wird.
- Sie haben das Recht auf Datenübertragbarkeit.

Um Ihre Rechte auszuüben, können Sie sich per E-Mail an [Datenschutz@tui4u.de](mailto:Datenschutz@tui4u.de) wenden. Zur Identifizierung bitten wir Sie um folgende Angaben:

- Name
- Postanschrift
- E-Mail-Adresse sowie optional: Kundennummer oder Buchungscode
- Um Ihren Antrag bearbeiten zu können, sowie zu Identifizierungszwecken, weisen wir darauf hin, dass wir Ihre personenbezogenen Daten gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO verarbeiten werden.

Sie erhalten auf Ihre Anfrage zu Ihren Betroffenenrechten nach der gesetzlichen Frist von 4 Wochen spätestens eine Antwort.

Bevor wir Ihre personenbezogenen Daten für einen anderen Zweck weiterverarbeiten, werden wir Sie darüber im Vorfeld informieren.

## Chattool iAdvize

Wir nutzen auf unseren Seiten iAdvize, um Ihnen im Bedarfsfall zusätzliche Möglichkeiten des Supports bieten zu können. Damit wollen wir ihre Zufriedenheit steigern und unser Angebot in Form der Webseite optimieren. iAdvize erfüllt als französisches Unternehmen europäische Datenschutzstandards und speichert Daten insbesondere nur innerhalb der EU.

Um die Daten unserer Besucher adäquat und nach deutschem Datenschutzrecht zu schützen, haben wir ergänzend eine spezielle vertragliche Vereinbarung getroffen. iAdvize wird die Daten nur zu den von uns vorgegebenen Zwecken erheben, verarbeiten oder nutzen und die Daten auf keinen Fall an Dritte, beispielsweise Werbenetzwerke weitergeben. Durch die Vereinbarung üben wir die volle Kontrolle über die Daten unserer Besucher bei iAdvize aus.

Daten für den Dienst von iAdvize werden über das ‚local storage‘ bzw. Cookies auf Ihrem Rechner gespeichert. Auf Server von iAdvize werden Daten erst gespeichert, wenn sie selbst einen Kommunikationsvorgang mit einem unserer Berater beginnen. Die lokale Speicherung auf ihrem Rechner können Sie mit den üblichen Einstellungen in Ihrem Browser zur Cookie-Steuerung beeinflussen.

Sollten Sie die zusätzliche Supportfunktion einsetzen, erhält der Berater Informationen über ihren Webseitenbesuch bei uns, die Webstandarddaten und auch die Mausposition, damit er Ihnen schnellstmöglich weiterhelfen kann. Bitte beachten Sie, dass für die von uns gebotene Beratungsqualität erforderlich sein kann, Inhalte der Kommunikation mit dem Berater an andere Berater weiterzuleiten, beziehungsweise von Vorgesetzten einzusehen. Für ihre künftige Beratung und zur weiteren Optimierung unserer Webseite und Dienste werden die Kommunikationsvorgänge gespeichert. Wenn sie dies nicht wünschen, teilen Sie dies bitte Sie Ihrem Berater mit. Er kann eine Speicherung jederzeit verhindern.

Die Berater sehen grob Ihre Standortinformationen, die wir aus ihrer IP-Adresse gewinnen. Damit können wir Ihnen einen optimierten Logistikprozess bieten, indem wir unterschiedliche Auslieferungsvarianten abschätzen oder ihnen Präsenzshops mit dem gewünschten Artikel in Ihrer Nähe nennen können.

Bitte beachten Sie bei der Chat Kommunikation, dass der Berater Ihre Eingaben Live sieht, also nicht erst wenn Sie Ihre Eingabe beendet haben. Diese Funktion kennen Sie sicher auch aus anderen Chat-Programmen, wir können durch sie schneller auf Ihre Fragen reagieren. Auf Ihren ausdrücklichen Wunsch hin, kann der Berater auch die Steuerung der Maus für Sie übernehmen.

## Schlüsselbegriffe

**Verantwortlicher:** Der Verantwortliche bestimmt den Zweck und die Art und Weise, wie personenbezogene Daten verwendet werden.

**Europäischer Wirtschaftsraum (EWR):** EU-Mitgliedsstaaten plus Norwegen, Island und Liechtenstein.

**Online-Werbung:** Marketingbotschaften, die Sie im Internet sehen könnten.

**Besondere Kategorien von personenbezogenen Daten:** Dies sind Kategorien personenbezogener Daten, aus denen die ethnische Herkunft, politische Meinungen, religiöse oder philosophische Überzeugungen oder die Gewerkschaftszugehörigkeit hervorgehen; genetische Daten, biometrische Daten zum Zwecke der eindeutigen Identifizierung einer natürlichen Person; Gesundheitsdaten sowie Daten über das Sexualleben oder sexuelle Orientierung einer natürlichen Person.

**Caricom API-Daten:** Einige oder alle Caricom-Staaten haben eine Vereinbarung mit den USA geschlossen, wodurch erweiterte Passagierdaten, die von Caricom-Staaten für Zwecke der Grenzsicherheit verlangt und ihnen zur Verfügung gestellt werden, an das US-Ministerium für innere Sicherheit zur Verarbeitung im Auftrag dieser Caricom-Staaten weitergegeben werden sollen. Besuchen Sie bitte die [Caricom-Webseite](#) für weitere Informationen.

**US Secure Flight-Daten:** Die Transportsicherheitsbehörde (TSA) verlangt von Ihnen, Ihren vollständigen Namen, Ihr Geburtsdatum und Ihr Geschlecht zum Zwecke der Bearbeitung der Passagierlisten anzugeben. Sie können auch Ihre Redress Number angeben, wenn vorhanden. Werden diese Angaben nicht gemacht, so kann Ihnen die Beförderung oder die Berechtigung zum Betreten des Einstiegsbereiches verwehrt werden. Die TSA darf die von Ihnen zur Verfügung gestellten Informationen mit Strafverfolgungsbehörden oder Nachrichtendiensten teilen oder mit anderen gemäß ihrem veröffentlichten System der Aufzeichnungsmittelungen. Besuchen Sie die [TSA-Webseite](#) für weitere Informationen.

## **Verbundene Unternehmen der TUI Group**

Gebeco - Gesellschaft für internationale Begegnung und Cooperation mbH & Co. KG  
Hapag-Lloyd Kreuzfahrten GmbH  
L'tur GmbH  
Robinson Club GmbH  
TUI 4U GmbH  
TUI AG  
TUI Austria Holding GmbH  
TUI Business Service GmbH  
TUI Cruises GmbH  
TUI Customer Operations GmbH  
TUI Deutschland GmbH  
TUI SPAIN S.L.U.  
TUI Hotel Betriebsgesellschaft mbH  
TUI InfoTec GmbH  
TUI Magic Life GmbH  
TUI Österreich GmbH  
TUI Service AG  
TUI Suisse Ltd  
TUIfly GmbH  
TUIfly Vermarktungs GmbH

## **Änderung unseres Datenschutzhinweises**

Dieser Datenschutzhinweis ersetzt alle vorherigen Versionen. Wir dürfen den Hinweis jederzeit ändern, daher prüfen Sie ihn bitte regelmäßig auf unserer/unseren Webseite(n) bzgl. etwaiger Aktualisierungen. Falls die Änderungen bedeutsam sind, stellen wir auf unserer/unseren Webseite(n) eine deutlich erkennbare Nachricht bereit. Darüber hinaus verschicken wir eine elektronische Benachrichtigung über Änderungen an unseren Datenschutzhinweisen, sofern wir dies für angemessen erachten.

Letzte Aktualisierung: **Juli 2020**

**TUI 4U GmbH | Otto-Lilienthal-Straße 17 | 28199 Bremen | [Datenschutz@tui4u.de](mailto:Datenschutz@tui4u.de)**