

DATENSCHUTZERKLÄRUNG

Hotel Hermitage Luzern AG, Seeburgstrasse 72, 6006 Luzern, Schweiz (eingetragen im Handelsregister des Kantons Luzern unter der Nummer CHE-102.032.626) führt das Seehotel Hermitage und ist Betreiber der Website www.hermitage-luzern.ch und somit verantwortlich für die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung Ihrer persönlichen Daten und die Vereinbarkeit der Datenbearbeitung mit dem anwendbaren Datenschutzrecht.

Ihr Vertrauen ist uns wichtig, darum nehmen wir das Thema Datenschutz ernst und achten auf entsprechende Sicherheit. Selbstverständlich beachten wir die gesetzlichen Bestimmungen des Bundesgesetzes über den Datenschutz (DSG), der Verordnung zum Bundesgesetz über den Datenschutz (VDSG), des Fernmeldegesetzes (FMG) und andere gegebenenfalls anwendbare datenschutzrechtliche Bestimmungen des schweizerischen oder EU-Rechts, insbesondere die Datenschutzgrundverordnung (DSGVO).

Damit Sie wissen, welche personenbezogenen Daten wir von Ihnen erheben und für welche Zwecke wir sie verwenden, nehmen Sie bitte die nachstehenden Informationen zur Kenntnis.

Die Adresse unseres datenschutzrechtlichen Vertreters in der EU lautet: mll, Meyerlustenberger Lachenal Ltd., Postfach 1765, 8031 Zürich.

A. Datenbearbeitungen im Zusammenhang mit unserer Website

1. Aufruf unserer Website

Beim Besuch unserer Website speichern unsere Server temporär jeden Zugriff in einer Protokolldatei. Folgende technischen Daten werden dabei, wie grundsätzlich bei jeder Verbindung mit einem Webserver, ohne Ihr Zutun erfasst und so lange gepflegt bis die Geschäftsbeziehung aufgelöst wird:

- die IP-Adresse des anfragenden Rechners,
- der Name des Inhabers des IP-Adressbereichs (i.d.R. Ihr Internet-Access-Provider),
- das Datum und die Uhrzeit des Zugriffs,
- die Website, von der aus der Zugriff erfolgte (Referrer URL) ggf. mit verwendetem Suchwort,
- der Name und die URL der abgerufenen Datei,
- den Status-Code (z.B. Fehlermeldung),
- das Betriebssystem Ihres Rechners,
- der von Ihnen verwendete Browser (Typ, Version und Sprache),
- das verwendete Übertragungsprotokoll (z.B. HTTP/1.1) und
- ggf. Ihr Nutzernamen aus einer Registrierung/Authentifizierung.
- den Host Header Name



- die Anzahl Bytes, die vom Server gesendet werden
- die Anzahl Bytes, die vom Server empfangen und verarbeitet werden
- die Dauer des Zugriffs
- das angeforderte Verb oder Wort, bspw. bei der GET-Methode (GETlocation)
- das Ziel des angeforderten Verbs oder Wortes, bspw. Default.htm

Die Erhebung und Verarbeitung dieser Daten erfolgt zu dem Zweck, die Nutzung unserer Website zu ermöglichen (Verbindungsaufbau), die Systemsicherheit und -stabilität dauerhaft zu gewährleisten und die Optimierung unseres Internetangebots zu ermöglichen sowie zu internen statistischen Zwecken. Hierin besteht unser berechtigtes Interesse an der Datenverarbeitung im Sinne von Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO.

Die IP-Adresse wird ferner zusammen mit den anderen Daten bei Angriffen auf die Netzinfrastruktur oder anderen unerlaubten oder missbräuchlichen Website-Nutzungen zur Aufklärung und Abwehr ausgewertet und gegebenenfalls im Rahmen eines Strafverfahrens zur Identifikation und zum zivil- und strafrechtlichen Vorgehen gegen die betreffenden Nutzer verwendet. Hierin besteht unser berechtigtes Interesse an der Datenverarbeitung im Sinne von Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO.

2. Verwendung unseres Kontaktformulars

Sie haben die Möglichkeit, ein Kontaktformular zu verwenden, um mit uns in Kontakt zu treten. Hierfür benötigen wir zwingend die Angabe Ihrer E-Mail-Adresse, Vor- und Nachnamen sowie Ihre Telefonnummer. Diese Angaben sowie weitere von Ihnen freiwillig angegebene Daten (Anrede, Bemerkungen) benötigen wir um Ihre Kontaktanfrage bestmöglich und personalisiert beantworten zu können. Die Bearbeitung dieser Daten ist deshalb im Sinne von Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO zur Durchführung von vorvertraglichen Massnahmen erforderlich bzw. liegt in unserem berechtigten Interesse gemäss Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO.

3. Verwendung des E-Mail-Hyperlinks zwecks Kontaktaufnahme

Sie haben die Möglichkeit der Kontaktaufnahme per E-Mail. Um mit uns per E-Mail in Kontakt treten zu können, müssen Sie den E-Mail-Hyperlink anklicken. Durch das Anklicken wird automatisch eine Verbindung zu Ihrem E-Mail-Programm hergestellt und ein Fenster für den Versand des E-Mails öffnet sich. Sie können uns per E-Mail Fragen zu Website-Funktionalitäten oder zum Inhalt der Website stellen. Für die Mitteilungen bzw. den Inhalt, den Sie über die E-Mail-Funktion an uns übermitteln, sind Sie selber verantwortlich. Wir empfehlen Ihnen, über die E-Mail-Funktion keine sensitiven Informationen zu übermitteln. Um die E-Mail-Funktionalität nutzen zu können, müssen Sie lediglich Ihre E-Mail-Adresse freigeben. Ihre E-Mail-Adresse sowie weitere von Ihnen freiwillig angegebene Daten (wie z.B. Vor- und Nachname, Telefonnummer etc.) benötigen wir um Ihre Kontaktanfrage bestmöglich und personalisiert beantworten zu können.



Die Bearbeitung dieser Daten ist deshalb im Sinne von Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO zur Durchführung von vorvertraglichen Massnahmen erforderlich bzw. liegt in unserem berechtigten Interesse gemäss Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO.

4. Anmeldung zu unserem Newsletter

Sie haben auf unserer Website die Möglichkeit, unseren Newsletter zu abonnieren. Hierfür ist eine Registrierung erforderlich. Im Rahmen der Registrierung ist Ihre E-Mail-Adresse zwingend anzugeben. Ihre E-Mail-Adresse sowie weitere von Ihnen freiwillig angegebenen Daten (wie z.B. Vor- und Nachname) bearbeiten wir ausschliesslich um die Ihnen zugesendeten Informationen und Angebote zu personalisieren und besser auf Ihre Interessen auszurichten. Die Newsletter enthalten sogenannte Zählpixel. Ein Zählpixel ist eine Miniaturgrafik, die in solche E-Mails eingebettet wird, welche im HTML-Format versendet werden, um eine Logdatei-Aufzeichnung und eine Logdatei-Analyse zu ermöglichen. Dadurch kann eine statistische Auswertung des Erfolges oder Misserfolges von Online-Marketing-Kampagnen durchgeführt werden. Anhand des eingebetteten Zählpixels können wir erkennen, ob und wann eine E-Mail von Ihnen geöffnet wurde und welche in der E-Mail befindlichen Links aufgerufen wurden.

Mit der Registrierung erteilen Sie uns folglich Ihre Einwilligung zur Bearbeitung der angegebenen Daten für den regelmässigen Versand des Newsletters und für die statistische Auswertung des Nutzungsverhaltens und die Optimierung des Newsletters. Diese Einwilligung stellt im Sinne von Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO unsere Rechtsgrundlage für die Verarbeitung Ihrer E-Mail-Adresse dar. Wir sind berechtigt, Dritte mit der technischen Abwicklung von Werbemassnahmen zu beauftragen und sind berechtigt, Ihre Daten zu diesem Zweck weiterzugeben (vgl. weiter unten zur Übergabe von Daten an Dritte).

Am Ende jedes Newsletters findet sich ein Link, über den Sie den Newsletter jederzeit abbestellen können. Nach der Abbestellung werden Ihre personenbezogenen Daten gelöscht.

5. Buchung von Übernachtungen auf der Website, per Korrespondenz oder per Telefonanruf

Sie haben die Möglichkeit, Übernachtungen oder sog. Packages auf unserer Website, dem Korrespondenzweg (Email oder Briefpost) oder per Telefonanruf zu tätigen. Für die Abwicklung der Buchung benötigen wir zwingend folgende Daten:

- Vor- und Nachname der buchenden Person
- Postadresse
- Telefonnummer
- E-Mail-Adresse
- Zahlungsangaben (z.B. Kreditkartennummer)



Diese Daten sowie weitere von Ihnen freiwillig angegebene Informationen (z.B. Vor- und Nachnamen der Begleitperson, Bemerkungen etc.) werden wir nur zur Abwicklung des Vertrags benutzen, sofern in dieser Datenschutzerklärung nicht anders festgehalten bzw. Sie dazu nicht gesondert eingewilligt haben. Die Daten werden wir namentlich bearbeiten, um Ihre Buchung wunschgemäss zu erfassen, die gebuchten Leistungen zur Verfügung zu stellen, Sie im Falle von Unklarheiten oder Problemen zu kontaktieren und die korrekte Zahlung sicherzustellen.

Bitte beachten Sie, dass wir für die Abwicklung der Buchung eine technische Applikation des Unternehmens HotelNetSolutions GmbH benutzen. Ihre Daten werden folglich auch an HotelNetSolutions GmbH, Genthinerstrasse 8, 10785 Berlin, Deutschland, weitergeleitet. Weitere Informationen zur Datenweitergabe und Datenbearbeitung durch Dritte finden Sie einerseits in dieser Datenschutzerklärung unter Ziffer 19 und andererseits [hier](#), auf der Website von HotelNetSolutions.

Die Rechtsgrundlage der Datenverarbeitung zu diesem Zweck liegt in der Erfüllung eines Vertrages nach Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO.

6. Tischreservierung

Sie haben auf unserer Website die Möglichkeit, eine Tischreservierung. Für die Reservation benötigen wir zwingend die folgenden Angaben:

- Anrede
- Vor- und Nachname der reservierenden Person
- Anzahl Gäste
- E-Mail-Adresse
- Telefonnummer
- Datum und Uhrzeit der Reservation

Diese Daten erheben und bearbeiten wir nur zur Abwicklung der Reservation, namentlich um Ihre Reservationsanfrage wunschgemäss zu erfassen, die Reservation zur Verfügung zu stellen und Sie im Falle von Unklarheiten oder Problemen zu kontaktieren.

Bitte beachten Sie, dass wir für die Abwicklung der Reservation eine technische Applikation des Unternehmens Bookatable Ltd. benutzen. Ihre Daten werden folglich auch an Bookatable Ltd., 5th Floor, Elizabeth House 39 York Road London SE1 7NQ, England, weitergeleitet. Weitere Informationen zur Datenweitergabe und Datenbearbeitung durch Dritte finden Sie einerseits in dieser Datenschutzerklärung unter Ziffer 19 und andererseits [hier](#), auf der Website von Bookatable.

Die Rechtsgrundlage der Datenverarbeitung zu diesem Zweck liegt in der Erfüllung eines Vertrages nach Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO.



7. Kauf eines Gutscheins

Sie haben auf unserer Website die Möglichkeit, Gutscheine für Übernachtungen, Aktivitäten und/oder andere Dienstleistungen zu kaufen. Beim Kauf eines Gutscheins sind folgende Informationen zwingend anzugeben:

- Anrede
- Vor-und Nachname der kaufenden Person
- Postadresse
- E-Mail-Adresse
- Telefonnummer
- Zahlungsangaben (z.B. Kreditkartennummer)
- Versandart

Bitte beachten Sie, dass wir die vorangehenden Daten für die Abwicklung der Bestellung und die Ausstellung der Gutscheine benötigen.

Bitte beachten Sie, dass wir für die Abwicklung der Gutscheinbestellung eine technische Applikation des Unternehmens Idea Creation GmbH benutzen (E-Guma). Ihre Daten werden folglich auch an Idea Creation GmbH, Walchestrasse 15, 8006 Zürich, Schweiz, weitergeleitet. Weitere Informationen zur Datenweitergabe und Datenbearbeitung durch Dritte finden Sie einerseits in dieser Datenschutzerklärung unter Ziffer 19 und andererseits [hier](#), auf der Website von Idea Creation.

Die Rechtsgrundlage der Verarbeitung Ihrer Daten für diesen Zweck liegt in der Erfüllung eines Vertrages nach Art. 6 Abs. 1 lit. b EU-DSGVO.

8. Bewerbung auf einen Stellenausschrieb

Sie haben auf unserer Website die Möglichkeit, sich auf einen Stellenausschrieb oder spontan zu bewerben. Hierfür müssen Sie eine vollständige Bewerbung einreichen. Die folgenden Daten sind im Onlineformular zwingend anzugeben:

- Anrede
- Vor-und Nachname
- E-Mail-Adresse
- Telefonnummer
- Bewerbungsunterlagen

Diese Daten werden zur Abwicklung des Bewerbungsprozesses benutzt. Sofern Sie nicht explizit auf eine weitere Bearbeitung einwilligen, werden die Daten nach dem jeweiligen Bewerbungsverfahren gelöscht.

Die Rechtsgrundlage der Datenbearbeitung liegt folglich in der Durchführung von vorvertraglichen Massnahmen und in unserem berechtigten Interesse gemäss Art. 6 Abs. 1 lit. b und f DSGVO. Für weitere Datenbearbeitungen liegt die



Rechtsgrundlage in der von Ihnen erteilen Einwilligung gemäss Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO.

9. Abgabe einer Bewertung

Sie haben auf unserer Website die Möglichkeit, auf Bewertungsplattformen zu gelangen und dort Bewertungen abzugeben. Hierfür müssen Sie auf die vorgesehenen Links klicken. Die Links führen Sie zu den jeweiligen Bewertungsplattformen, wobei dadurch die Möglichkeit besteht, dass Ihre IP-Adresse an die Server der Plattformbetreiber weitergeleitet wird. Massgeblich sind in diesem Fall die entsprechenden Datenschutzbestimmungen der Bewertungsplattformen.

Die Links führen zu:

- Tripadvisor von Tripadvisor Inc., 400 1st Avenue, Needham, 02494 MA, USA. Die Datenschutzbestimmungen von Tripadvisor finden Sie [hier](#).
- Booking von Booking.com BV, Herengracht 597, 1017 CE Amsterdam, Niederlande. Die Datenschutzbestimmungen von Booking.com finden Sie [hier](#).
- TrustYou von TrustYou GmbH, Steinerstrasse 15, 81369 München, Deutschland. Die Datenschutzbestimmungen von Trustyou finden Sie [hier](#).
- HolidayCheck von HolidayCheck AG, Bahnweg 8, 8598 Bottighofen, Schweiz. Die Datenschutzbestimmungen von HolidayCheck finden Sie [hier](#).

Die Rechtsgrundlage der Datenbearbeitung liegt folglich in unserem berechtigten Interesse gemäss Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO.

10. Cookies

Cookies helfen unter vielen Aspekten, Ihren Besuch auf unserer Website einfacher, angenehmer und sinnvoller zu gestalten. Cookies sind Informationsdateien, die Ihr Webbrowser automatisch auf der Festplatte Ihres Computers speichert, wenn Sie unsere Internetseite besuchen.

Wir setzen Cookies beispielsweise ein, um Ihre ausgewählten Leistungen und Eingaben beim Ausfüllen eines Formulars auf der Website temporär zu speichern, damit Sie die Eingabe beim Aufruf einer anderen Unterseite nicht wiederholen müssen. Cookies werden gegebenenfalls auch eingesetzt, um Sie nach der Registrierung auf der Website als registrierten Benutzer identifizieren zu können, ohne dass Sie sich beim Aufruf einer anderen Unterseite erneut einloggen müssen.

Die meisten Internet-Browser akzeptieren Cookies automatisch. Sie können Ihren Browser jedoch so konfigurieren, dass keine Cookies auf Ihrem Computer gespeichert werden oder stets ein Hinweis erscheint, wenn Sie ein neues Cookie



erhalten. Auf den nachfolgenden Seiten finden Sie Erläuterungen, wie Sie die Verarbeitung von Cookies bei den gängigsten Browsern konfigurieren können:

- [Microsofts Windows Internet Explorer](#)
- [Microsofts Windows Internet Explorer Mobile](#)
- [Mozilla Firefox](#)
- [Google Chrome für Desktop](#)
- [Google Chrome für Mobile](#)
- [Apple Safari für Desktop](#)
- [Apple Safari für Mobile](#)

Die Deaktivierung von Cookies kann dazu führen, dass Sie nicht alle Funktionen unserer Website nutzen können.

11. Tracking-Tools und Re-Targeting

a. Google-Analytics

Zum Zwecke der bedarfsgerechten Gestaltung und fortlaufenden Optimierung unserer Website nutzen wir den Webanalysedienst von Google Analytics. In diesem Zusammenhang werden pseudonymisierte Nutzungsprofile erstellt und Cookies verwendet (vgl. Ziffer 10). Die durch den Cookie erzeugten Informationen über Ihre Benutzung dieser Website werden an die Server der Anbieter dieser Dienste übertragen, dort gespeichert und für uns aufbereitet. Zusätzlich zu den in dieser Datenschutzerklärung aufgeführten Daten erhalten wir dadurch unter Umständen folgende Informationen:

- Navigationspfad, den ein Besucher auf der Site beschreitet,
- Verweildauer auf der Website oder Unterseite,
- die Unterseite, auf welcher die Website verlassen wird,
- das Land, die Region oder die Stadt, von wo ein Zugriff erfolgt,
- Endgerät (Typ, Version, Farbtiefe, Auflösung, Breite und Höhe des Browserfensters) und
- Wiederkehrender oder neuer Besucher

Die Informationen werden verwendet, um die Nutzung der Website auszuwerten, um Reports über die Websiteaktivitäten zusammenzustellen und um weitere mit der Websitenutzung und der Internetnutzung verbundene Dienstleistungen zu Zwecken der Marktforschung und bedarfsgerechten Gestaltung dieser Website zu erbringen. Auch werden diese Informationen gegebenenfalls an Dritte übertragen, sofern dies gesetzlich vorgeschrieben ist oder soweit Dritte diese Daten im Auftrag verarbeiten.

Anbieter von Google Analytics ist Google Inc., ein Unternehmen der Holding Gesellschaft Alphabet Inc, mit Sitz in den USA. Vor der Übermittlung der Daten an den Anbieter wird die IP-Adresse durch die Aktivierung der IP-Anonymisierung („anonymizeIP“) auf dieser Website innerhalb der Mitgliedstaaten der Europäischen Union oder in anderen Vertragsstaaten des Abkommens über den Europä-

ischen Wirtschaftsraum gekürzt. Die im Rahmen von Google Analytics von Ihrem Browser übermittelte anonymisierte IP-Adresse wird nicht mit anderen Daten von Google zusammengeführt. Nur in Ausnahmefällen wird die volle IP-Adresse an einen Server von Google in den USA übertragen und dort gekürzt. In diesen Fällen stellen wir durch vertragliche Garantien sicher, dass Google Inc. ein ausreichendes Datenschutzniveau einhält. Gemäss Google Inc. wird in keinem Fall die IP-Adresse mit anderen den Nutzer betreffenden Daten in Verbindung gebracht werden.

Weitere Informationen über den genutzten Webanalyse-Dienst finden Sie auf der Website von Google Analytics. Eine Anleitung, wie Sie die Verarbeitung ihrer Daten durch den Webanalyse-Dienst verhindern können, finden Sie [hier](#). Weitere Informationen über Google und deren Datenschutzrichtlinien finden Sie [hier](#).

12. Links auf unsere Social-Media Präsenzen

Auf unsere Website haben wir Links auf unsere Social-Media Profile eingebaut. Die Links führen auf die folgenden Netzwerke:

- Facebook von Facebook Inc., 1601 S. California Ave, Palo Alto, CA 94304, USA
- Twitter von Twitter Inc., 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, CA 94103, USA
- YouTube von Google Inc., Amphitheatre Parkway, Mountain View, Ca 94043, USA,
- YouTube von Google Inc., Amphitheatre Parkway, Mountain View, Ca 94043, USA,
- Flickr von Yahoo, 701 1st Ave. Sunnyvale, CA 94089, USA
- Instagram von Instagram Inc., 1601 Willow Road, Meno Park, CA 94025, USA,
- Google+ von Google Inc., Amphitheatre Parkway, Mountain View, Ca 94043, USA

Wenn Sie auf die Symbole der sozialen Netzwerke klicken, werden Sie automatisch auf unsere Profile bei den betreffenden Netzwerken weitergeleitet. Um dort die Funktionen des Netzwerkes zu benutzen, müssen Sie sich teilweise in Ihr Nutzerkonto einloggen. Dadurch erhält das Netzwerk die Information, dass Sie mit Ihrer IP-Adresse unsere Website besuchen und den Link aufgerufen haben. Wenn Sie einen Link zu einem Netzwerk aufrufen, während Sie in Ihrem Konto beim betreffenden Netzwerk eingeloggt sind, könnend die Inhalte unserer Seite mit Ihrem Profil beim Netzwerk verlinkt werden, was bedeutet, dass das Netzwerk Ihren Besuch auf unserer Website direkt Ihrem Nutzerkonto zuordnen kann. Wenn Sie dies verhindern möchten, sollten Sie sich ausloggen, bevor Sie entsprechende Links betätigen. Eine Zuordnung findet auf jeden Fall statt, wenn Sie sich nach Betätigung des Links beim betreffenden Netzwerk einloggen.



B. Datenbearbeitungen im Zusammenhang mit Ihrem Aufenthalt

13. Datenbearbeitung zur Erfüllung gesetzlicher Meldepflichten

Bei der Ankunft in unserem Hotel benötigen wir von Ihnen und Ihren Begleitpersonen gegebenenfalls die folgenden Angaben:

- Vor- und Nachname
- Postadresse und Kanton
- Nationalität
- Ankunfts- und Abreisetag
- Geburtstag
- Ausweis Nummer

Diese Angaben erheben wir zur Erfüllung gesetzlicher Meldepflichten, die sich insbesondere aus dem Gastgewerberecht ergeben. Soweit wir nach den anwendbaren Vorschriften dazu verpflichtet sind, leiten wir diese Informationen an die zuständige Polizeibehörde weiter.

In der Erfüllung der rechtlichen Vorgaben besteht unser berechtigtes Interesse im Sinne von Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO.

14. Datenbearbeitung zur Erfüllung der gebuchten Übernachtung

Anlässlich Ihres Aufenthalts bearbeiten und erheben wir von Ihnen und Ihren Begleitpersonen gegebenenfalls die folgenden Angaben:

- Vor- und Nachname
- Postadresse
- Nationalität
- Ankunfts- und Abreisetag
- Vorlieben und Gewohnheiten

Diese Angaben erheben wir nicht nur um unsere vertraglichen- und nachvertraglichen Pflichten Ihnen gegenüber zu erfüllen, sondern auch um Ihnen den bestmöglichen Service bieten zu können.

Die rechtliche Grundlage dieser Datenbearbeitung liegt somit im Sinne von Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO in der Vertragsabwicklung.

15. Datenbearbeitung zur Erfüllung bezogener Leistungen

Sofern Sie im Rahmen Ihres Aufenthalts in unseren Hotels Leistungen aus unserem Wellnesscorner oder andere Leistungen (z.B. Minibar) und/oder Packages buchen, können der Leistungsgegenstand sowie der Zeitpunkt des Leistungsbezugs von uns zu Abrechnungszwecken und zur Erbringung der gebuchten



Dienstleistung erfasst und bearbeitet werden. In der Regel benötigen wir hierfür die folgenden Angaben:

- Vor- und Nachname
- Postadresse
- E-Mail-Adresse
- Telefonnummer

Die rechtliche Grundlage dieser Datenbearbeitung liegt somit im Sinne von Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO in der Vertragsabwicklung.

C. Speicherung und Austausch von Daten mit Dritten

16. Buchungsplattformen

Sofern Sie Buchungen über eine Drittplattform vornehmen sollten, erhalten wir vom jeweiligen Plattformbetreiber verschiedene personenbezogene Informationen. Es handelt sich dabei in der Regel um die in Ziffer 5 dieser Datenschutzerklärung aufgeführten Daten. Darüber hinaus werden uns gegebenenfalls Anfragen zu Ihrer Buchung weitergeleitet. Diese Daten werden wir namentlich bearbeiten, um die Buchung wunschgemäss zu erfassen und die gebuchten Leistungen zur Verfügung zu stellen. Die Rechtsgrundlage der Datenverarbeitung zu diesem Zweck liegt in der Erfüllung eines Vertrages nach Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO.

Schliesslich werden wir möglicherweise von den Plattformbetreibern über Streitigkeiten im Zusammenhang mit einer Buchung informiert. Dabei erhalten wir unter Umständen auch Daten zum Buchungsvorgang, wozu auch eine Kopie der Buchungsbestätigung als Beleg für den tatsächlichen Buchungsabschluss zählen kann. Wir bearbeiten diese Daten zur Wahrung und Durchsetzung unserer Ansprüche. Hierin besteht unser berechtigtes Interesse im Sinne von Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO.

Beachten Sie ferner die Hinweise zum Datenschutz des jeweiligen Anbieters.

17. Zentrale Speicherung und Verknüpfung von Daten

Wir speichern die Daten in einem zentralen elektronischen Datenverarbeitungssystem. Die Sie betreffenden Daten werden dabei zur Bearbeitung Ihrer Buchungen und Abwicklung der vertraglichen Leistungen systematisch erfasst und verknüpft. Darüber hinaus werden die Daten im System für Werbezwecke bearbeitet, insb. um Ihnen personalisierte Leistungen und Produkte anbieten zu können. Hierfür nutzen wir eine Software der Firma Rebag Data, Einsiedlerstrasse 533, 8810 Horgen.

Die Rechtsgrundlage für die Datenbearbeitung im Rahmen der Kundenverwaltung liegt in der Abwicklung des Vertrags im Sinne von Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO.



VO. In Bezug auf die Datenbearbeitung im Rahmen von Werbeaktivitäten liegt die Rechtsgrundlage einerseits ebenfalls in der Abwicklung des Vertrags (die bestehende Kundenbeziehung rechtfertigt eine Datenbearbeitung zwecks Werbeaktivitäten) und andererseits in der von Ihnen erteilten Einwilligung im Sinne von Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO, welche Sie anlässlich der Registrierung für den Newsletter geben (vgl. Ziffer 3).

18. Aufbewahrungsdauer

Wir speichern personenbezogene Daten maximal so lange wie eine Geschäftsbeziehung gepflegt wird, um die oben genannten Trackingdienste sowie die weiteren Bearbeitungen im Rahmen unseres berechtigten Interesses zu verwenden. Vertragsdaten werden von uns länger aufbewahrt, da dies durch gesetzliche Aufbewahrungspflichten vorgeschrieben ist. Aufbewahrungspflichten, die uns zur Aufbewahrung von Daten verpflichten, ergeben sich aus Vorschriften über das Melderecht, über die Rechnungslegung und aus dem Steuerrecht. Gemäss diesen Vorschriften sind geschäftliche Kommunikation, geschlossene Verträge und Buchungsbelege bis zu 10 Jahren aufzubewahren. Soweit wir diese Daten nicht mehr zur Durchführung der Dienstleistungen für Sie benötigen, werden die Daten gesperrt. Dies bedeutet, dass die Daten dann nur noch für Zwecke der Rechnungslegung und für Steuerzwecke verwendet werden dürfen.

19. Weitergabe der Daten an Dritte

Wir geben Ihre personenbezogenen Daten nur weiter, wenn Sie ausdrücklich eingewilligt haben, hierfür eine gesetzliche Verpflichtung besteht oder dies zur Durchsetzung unserer Rechte, insbesondere zur Durchsetzung von Ansprüchen aus dem Vertragsverhältnis, notwendig ist. Darüber hinaus geben wir Ihre Daten an Dritte weiter, soweit dies im Rahmen der Nutzung der Website und der Vertragsabwicklung (auch ausserhalb der Website), namentlich der Verarbeitung Ihrer Buchungen, erforderlich ist.

Verschiedene Drittdienstleister wurden in dieser Datenschutzerklärung explizit erwähnt (z.B. Idea Creation GmbH, Bookatable Ltd. etc.) und der Zweck der Weitergabe genannt. Ein weiterer Dienstleister, an den personenbezogene Daten weitergegeben werden bzw. der Zugriff darauf hat oder haben kann, ist unser Webhoster HOMM in 6003 Luzern. Die Website wird auf Servern in der Schweiz gehostet. Die Weitergabe der Daten erfolgt zum Zweck der Bereitstellung und Aufrechterhaltung der Funktionalitäten unserer Website. Hierin besteht unser berechtigtes Interesse im Sinne von Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO.

Schliesslich leiten wir Ihre Kreditkarteninformationen bei Kreditkartenzahlung auf der Website an Ihren Kreditkartenherausgeber sowie an den Kreditkarten-Acquirer weiter. Wenn Sie sich für eine Kreditkartenzahlung entscheiden, werden Sie jeweils zur Eingabe aller zwingend notwendigen Informationen gebeten. Die



Rechtsgrundlage der Weitergabe der Daten liegt in der Erfüllung eines Vertrages nach Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO. Betreffend die Bearbeitung Ihrer Kreditkarteninformationen durch diese Dritten bitten wir Sie, auch die Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie die Datenschutzerklärung Ihres Kreditkartenherausgebers zu lesen.

20. Übermittlung personenbezogener Daten ins Ausland

Wir sind berechtigt, Ihre persönlichen Daten zum Zwecke der in dieser Datenschutzerklärung beschriebenen Datenbearbeitungen auch zukünftig an dritte Unternehmen (beauftragte Dienstleister) im Ausland zu übertragen. Diese sind im gleichen Umfang wie wir selbst zum Datenschutz verpflichtet. Wenn das Datenschutzniveau in einem Land nicht dem schweizerischen bzw. dem europäischen entspricht, stellen wir vertraglich sicher, dass der Schutz Ihrer personenbezogenen Daten demjenigen in der Schweiz bzw. in der EU jederzeit entspricht.

D. Weitere Informationen

21. Recht auf Auskunft, Berichtigung, Löschung und Einschränkung der Verarbeitung; Recht auf Datenübertragbarkeit

Sie haben das Recht, über die personenbezogenen Daten, die von uns über Sie gespeichert werden, auf Antrag Auskunft zu erhalten. Zusätzlich haben Sie das Recht auf Berichtigung unrichtiger Daten und das Recht auf Löschung Ihrer personenbezogenen Daten, soweit dem keine gesetzliche Aufbewahrungspflicht oder ein Erlaubnistatbestand, der uns die Verarbeitung der Daten gestattet, entgegensteht.

Sie haben zudem das Recht, diejenigen Daten, die Sie uns übergeben haben, wieder von uns herauszuverlangen (Recht auf Datenportabilität). Auf Anfrage geben wir die Daten auch an einen Dritten Ihrer Wahl weiter. Sie haben das Recht, die Daten in einem gängigen Dateiformat zu erhalten.

Sie können uns für die vorgenannten Zwecke über die E-Mail-Adresse direktion@hermitage-luzern.ch erreichen. Für die Bearbeitung Ihrer Gesuche können wir, nach eigenem Ermessen, einen Identitätsnachweis verlangen.

22. Datensicherheit

Wir bedienen uns geeigneter technischer und organisatorischer Sicherheitsmassnahmen, um Ihre bei uns gespeicherten persönlichen Daten gegen Manipulation, teilweisen oder vollständigen Verlust und gegen unbefugten Zugriff Dritter zu schützen. Unsere Sicherheitsmassnahmen werden entsprechend der technologischen Entwicklung fortlaufend verbessert.



Sie sollten Ihre Zugangsdaten stets vertraulich behandeln und das Browserfenster schliessen, wenn Sie die Kommunikation mit uns beendet haben, insbesondere wenn Sie den Computer gemeinsam mit anderen nutzen.

Auch den unternehmensinternen Datenschutz nehmen wir sehr ernst. Unsere Mitarbeiter und die von uns beauftragten Dienstleistungsunternehmen sind von uns zur Verschwiegenheit und zur Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen verpflichtet worden.

23. Hinweis zu Datenübermittlungen in die USA

Aus Gründen der Vollständigkeit weisen wir für Nutzer mit Wohnsitz oder Sitz in der Schweiz darauf hin, dass in den USA Überwachungsmaßnahmen von US-Behörden bestehen, die generell die Speicherung aller personenbezogenen Daten sämtlicher Personen, deren Daten aus der Schweiz in die USA übermittelt wurden, ermöglicht. Dies geschieht ohne Differenzierung, Einschränkung oder Ausnahme anhand des verfolgten Ziels und ohne ein objektives Kriterium, das es ermöglicht, den Zugang der US-Behörden zu den Daten und deren spätere Nutzung auf ganz bestimmte, strikt begrenzte Zwecke zu beschränken, die den sowohl mit dem Zugang zu diesen Daten als auch mit deren Nutzung verbundenen Eingriff zu rechtfertigen vermögen. Ausserdem weisen wir darauf hin, dass in den USA für die betroffenen Personen aus der Schweiz keine Rechtsbehelfe vorliegen, die es ihnen erlauben, Zugang zu den sie betreffenden Daten zu erhalten und deren Berichtigung oder Löschung zu erwirken, bzw. kein wirksamer gerichtlicher Rechtsschutz gegen generelle Zugriffsrechte von US-Behörden vorliegt. Wir weisen den Betroffenen explizit auf diese Rechts- und Sachlage hin, um eine entsprechend informierte Entscheidung zur Einwilligung in die Verwendung seiner Daten zu treffen.

Nutzer mit Wohnsitz in einem Mitgliedstaat der EU weisen wir darauf hin, dass die USA aus Sicht der Europäischen Union – unter anderem aufgrund der in diesem Abschnitt genannten Themen – nicht über ein ausreichendes Datenschutzniveau verfügt. Soweit wir in dieser Datenschutzerklärung erläutert haben, dass Empfänger von Daten (wie z.B. Google) ihren Sitz in den USA haben, werden wir entweder durch vertragliche Regelungen zu diesen Unternehmen oder durch die Sicherstellung der Zertifizierung dieser Unternehmen unter dem EU- bzw. Swiss-US-Privacy Schild sicherstellen, dass Ihre Daten bei unseren Partnern mit einem angemessenen Niveau geschützt sind.

24. Recht auf Beschwerde bei einer Datenschutzaufsichtsbehörde

Sie haben das Recht, sich jederzeit bei einer Datenschutzaufsichtsbehörde zu beschweren.

Stand: Dezember 2018

