

AVRB (Februar 2021)

Allgemeine Vertrags- und Reisebedingungen

Seiten 1–4

Datenschutz (Februar 2021)

Datenschutzerklärung

Seiten 5–8

Besten Dank für das Vertrauen und Interesse, das Sie uns entgegenbringen. Wir empfehlen Ihnen, die vorliegenden «Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen» (nachfolgend AVRB genannt) sorgfältig zu lesen. Diese AVRB gelten für Reisen, welche die MTCH AG (nachfolgend MTCH) unter den Marken Hotelplan, Travelhouse und Tourisme pour Tous durchführt.

A) Pauschalreisen

1. Vertragsgegenstand

MTCH veranstaltet für Sie Reisen. Wir verpflichten uns – Ihre Reise gemäss den Daten und Beschreibungen in den MTCH-Prospekten und anderen MTCH-Publikationen (z.B. via Internet) von Anfang bis Ende zu organisieren, – Ihnen die vereinbarte Unterkunft zur Verfügung zu stellen und – alle weiteren Leistungen zu erbringen, die wir Ihnen mit dem von Ihnen gewählten Reisearrangement anbieten.

Sonderwünsche: Ihre Buchungsstelle darf Sonderwünsche nur entgegennehmen, wenn diese als unverbindlich bezeichnet werden. Beachten Sie, dass in der Regel unsere Leistungen ab Flughafen in der Schweiz, für Schiffsreisen ab dem Einschiffungshafen und für Bahn- und Busreisen ab dem Abfahrtsort gelten. Wir verweisen Sie auf die jeweiligen Reiseprogramme. In allen anderen Fällen handelt MTCH lediglich als Vermittlerin von Leistungen Dritter. (Siehe besondere Bestimmungen B.)

2. Vertragsabschluss und besondere Transportbestimmungen

2.1 Vertragsabschluss

Der Vertrag zwischen Ihnen und MTCH kommt mit einer schriftlichen, telefonischen, persönlichen (bei Ihrer Buchungsstelle) oder im Falle einer Online-Buchung elektronischen Annahme der Offerte von MTCH zustande. Von jenem Zeitpunkt an werden die Rechte und Pflichten gemäss diesen AVRB und den vertraglichen Vereinbarungen für Sie und MTCH wirksam. Falls Sie weitere Reiseteilnehmer anmelden, so haben Sie für deren Vertragspflichten (insbesondere die Bezahlung des Reisepreises) wie für Ihre eigenen Verpflichtungen einzustehen. Die vertraglichen Vereinbarungen und die AVRB gelten für alle Reiseteilnehmer.

2.2 Pass, Visa, Impfungen

In den Publikationen von MTCH finden Sie die allgemeinen Hinweise in Bezug auf die Pass- und Visumserfordernisse (in der Regel für Schweizer Bürger/innen) sowie allfällige gesundheitspolizeiliche Bestimmungen, die bei der Einreise in das von Ihnen gewählte Ferienland zu befolgen sind. Diese Angaben beziehen sich auf den Zeitpunkt der Drucklegung der jeweiligen Publikationen. Erkundigen Sie sich vor Vertragsabschluss und bis zum Antritt der Reise in Ihrem eigenen Interesse, ob und welche Vorschriften für Ihre Reise bestehen, da diese Bestimmungen kurzfristig ändern können. Bei Abschluss einer Onlinebuchung bestätigen Sie durch das Aktivieren des entsprechenden Feldes, dass Sie und Ihre Reiseteilnehmer über die für diese Reise notwendigen und korrekten Einreisedokumente verfügen oder dass Sie diese noch rechtzeitig besorgen. Über die Einreisebestimmungen für Bürger/innen von Staaten, die nicht in unseren Informationen erwähnt sind oder aus den entsprechenden Links entnommen werden können, informiert Sie die Botschaft des Reiselandes in der Schweiz. MTCH kann keine Haftung übernehmen für eine Einreisever-

weigerung aufgrund von nicht erfüllten Voraussetzungen. Sie sind für die Einhaltung der Pass-, Visa-, Zoll-, Devisen-, Impf- und Gesundheitsvorschriften und für die Mitführung der notwendigen Dokumente selbst verantwortlich. Alle Nachteile, die aus der Nichtbefolgung dieser Vorschriften erwachsen, gehen zu Ihren Lasten. Bezüglich Impfungen informieren Sie sich bitte bei Safetravel (www.safetravel.ch) oder kontaktieren Ihren Haus- oder Tropenarzt. Auf Wunsch besorgen wir Ihnen allfällig erforderliche Visa. Die Kosten für die Visaeinholung und eine Bearbeitungsgebühr werden Ihnen in Rechnung gestellt.

2.3 Jugendliche unter 18 Jahren auf Reisen ohne erziehungsberechtigte Begleitperson

Personen unter 18 Jahren sind für die Einhaltung der Einreisebestimmungen gem. Ziffer 2.2 selber verantwortlich. Es wird dringend empfohlen, sich vor der Buchung der Reise bei der entsprechenden Botschaft zu erkundigen, welche Einreisebestimmungen zu beachten sind. Es wird zudem dringend empfohlen, eine Reisevollmacht mit der Einverständniserklärung der Erziehungsberechtigten mitzunehmen. In der Reisevollmacht sollten, neben der schriftlichen Erlaubnis der Eltern, das Ziel der Reise, die Reisedauer sowie die Telefonnummer der Erziehungsberechtigten vermerkt sein. Die Vollmacht darf grundsätzlich nicht älter als sechs Monate sein. Reist eine volljährige Begleitperson mit, die nicht das Sorgerecht hat, sollte auch dies im Dokument stehen. Zusätzlich müssen Kopien der Personalausweise der Erziehungsberechtigten mitgeführt werden. MTCH schliesst jegliche Haftung aus im Falle einer Zurückweisung bei der Einreise. Sie sind für die Mitführung der notwendigen Dokumente selbst verantwortlich.

2.4 Tiere

Der Transport von Haustieren unterliegt je nach Transportgesellschaft und Leistungserbringer unterschiedlichen Bestimmungen. Erkundigen Sie sich vor Vertragsabschluss in Ihrem eigenen Interesse bei Ihrer Buchungsstelle oder bei Onlinebuchungen beim Callcenter, ob ein Transport von Haustieren möglich ist oder die Leistungserbringer Haustiere erlauben. Die folgenden Informationen wie Anzahl, Art, Grösse und Gewicht sind notwendig, damit eine verlässliche Abklärung möglich ist. Als Tierhalter zeichnen Sie aber selber verantwortlich für die Beschaffung der nötigen Zeugnisse, Gesundheitszertifikate usw. sowie für Miete oder Kauf der Container.

3. Reisepreise und Zahlungsbedingungen

3.1 Preise

Die Preise für die Reiseleistungen ergeben sich aus den MTCH-Publikationen. Andere Publikationen (z.B. Hotelprospekte und anderes, nicht von uns produziertes Informationsmaterial), Internetseiten von Leistungsträgern oder eigene Anfragen beim Leistungsträger sind nicht Gegenstand des Reisevertrages und wir haften nicht für die darin enthaltenen Angaben. Die Preise verstehen sich (wo nicht speziell erwähnt) pro Person in Schweizer Franken. Für Destinationen, die MTCH nur halbjährig anbietet, sind in der Regel am letzten publizierten Abflugdatum noch einwöchige Aufenthalte möglich. Die ausgeschriebenen Preise sind aufenthaltsbezogen, d.h. die Preise der entsprechenden Saison kommen zur Anwendung. Reservierungen über mehrere Preisperioden werden zu den jeweiligen Saisonpreisen berechnet. Allfällig anfallende Nebenkosten für Ferienwohnungen und Appartements sind an Ort und Stelle zu begleichen und werden in der Regel bei der Schlüsselübergabe einkassiert.

3.2 Buchungsgebühren/Zuschläge

Allfällige Buchungsgebühren und Zuschläge ersehen Sie aus den Publikationen bei den entsprechenden Destinationen bzw. Angeboten.

3.3 Auftragspauschale

Neben den in den Publikationen erwähnten Preisen wird die Buchungsstelle zusätzliche Auftragspauschalen für Reservierungen, Bearbeitungs- und Fremdkosten erheben.

3.4 Zahlungsbedingungen

3.4.1 Vertragsabschluss (Buchung) im Reisebüro
Die Reisearrangements sind wie folgt vor Antritt der Reise zu bezahlen:

Anzahlung: Bei der definitiven Buchung ist in der Regel eine Anzahlung von 30% des vereinbarten Arrangementpreises, mindestens aber CHF 300 zu bezahlen. Bei Buchungen weniger als 45 Tage vor Abreise, bei Buchungen von Frühbucher- und Last-Minute-Specials, Linienflugtickets/E-Tickets, Eintrittskarten, von Leistungen mit 100% Annullierungskosten und Buchungen, bei denen die Reisedokumente sofort ausgestellt werden müssen, ist der gesamte Rechnungsbetrag anlässlich des Vertragsabschlusses sofort zu bezahlen.

Restzahlung: Die Restzahlung ist 45 Tage vor Abreise fällig.

Die Reisedokumente werden Ihnen nach Eingang Ihrer Zahlung über den ganzen Rechnungsbetrag ausgehändigt oder zugestellt. Die vorerwähnten Zahlungstermine sind Verfalltage. Mit Ablauf der Zahlungstermine befinden Sie sich ohne weitere Mahnung in Verzug. MTCH ist berechtigt, ohne weitere Fristansetzung vom Vertrag zurückzutreten. Im Weiteren kann die MTCH die Reiseleistungen verweigern bzw. die Reiseunterlagen zurückbehalten. Weitere Schadenersatzansprüche von MTCH bleiben ausdrücklich vorbehalten.

Bei den Zahlungsarten Debit- und Kreditkarte, Factoring sowie Ratenzahlung gelten die jeweiligen Allgemeinen Vertragsbedingungen der Inkassogesellschaften.

3.4.2 Vertragsabschluss (Buchung) Online oder via Callcenter

Die Bezahlung ist gegen Rechnung nach erfolgter Bonitätsprüfung, mit der Postfinance-Karte, Debit- und Kreditkarten möglich. Die Reisedokumente werden Ihnen spätestens 10 Tage vor Abreise oder bei kurzfristigen Buchungen innerhalb nützlicher Frist ausgehändigt oder zugestellt. Mit Ablauf der Zahlungstermine befinden Sie sich ohne weitere Mahnung in Verzug. MTCH ist berechtigt, ohne weitere Fristansetzung vom Vertrag zurückzutreten. Im Weiteren kann MTCH die Reiseleistungen verweigern bzw. die Reiseunterlagen zurückbehalten. Weitere Schadenersatzansprüche von MTCH bleiben ausdrücklich vorbehalten.

3.5 Preisänderungen

Es gibt Fälle, in welchen die in den Publikationen von MTCH angegebenen Preise bei Pauschalarrangements und eigenen Einzelleistungen aus besonderen Gründen erhöht werden müssen, wie zum Beispiel:

- nachträgliche Preiserhöhung von Transportunternehmen (z.B. Treibstoffzuschläge)
- neu eingeführte oder erhöhte staatliche Abgaben, Steuern (z.B. Mehrwertsteuer) oder Gebühren (z.B. erhöhte Flughafentaxen)
- Wechselkursänderungen
- ausserordentliche Preiserhöhungen von Leistungsträgern (z.B. Hotels)
- plausibel erklärbare Fehler in den Publikationen.

Falls MTCH Preiserhöhungen aus den oben aufgeführten Gründen vornehmen muss, wird sie diese Preiserhöhungen bis spätestens 21 Tage vor dem vereinbarten Reisedatum vornehmen. Sofern die Preiserhöhung 10% des ausgeschriebenen und von uns bestätigten Arrangementpreises übersteigt, haben Sie das Recht, innert 5 Tagen nach Erhalt der Mitteilung kostenlos vom Vertrag zurückzutreten. In diesem Fall werden Ihnen von MTCH alle von Ihnen bereits geleisteten Zahlungen innert 30 Tagen rückerstattet. Auf Wunsch können Sie aber auch ein anderes von MTCH offeriertes Reisearrangement buchen. MTCH bemüht sich, Ihre Wünsche nach Möglichkeit zu berücksichtigen, und wird die von Ihnen bereits geleisteten Zahlungen ohne Abzüge an den Preis anrechnen. Falls Sie sich weigern, die Preisdifferenz innert der von MTCH gesetzten Frist zu begleichen, hat MTCH das Recht, vom Vertrag zurückzutreten und Ihnen die geleistete Zahlung – soweit möglich – zurückzuerstatten. Weitere Ansprüche Ihrerseits sind ausdrücklich ausgeschlossen. Vorbehalten bleiben Fälle in denen eine Rückerstattung nicht möglich ist (z.B. bereits bezahlte Flugtickets) sowie Ausnahmen im Sinne von Art. 15 des Pauschalreisegesetzes.

3.6 Gültigkeit der Preise

Die ausgeschriebenen Preise in den Publikationen von MTCH sind Barpreise. Es sind jeweils die bei der Buchung gültigen Preise massgebend.

4. Änderung der Reise

4.1 Bearbeitungsgebühren

Bei Änderung der Buchung gem. Ziffer 4.2 bis zu den Annullierungsfristen erheben wir für generelle Änderungen (Namen oder gebuchte Leistung) eine Bearbeitungsgebühr von CHF 60 pro Person, max. CHF 120 pro Auftrag. Für die gleichen Änderungen innerhalb der Annullierungsfristen erheben wir folgende Bearbeitungsgebühr:

- CHF 100 pro gebuchte Person, höchstens aber CHF 200 pro Auftrag bei Pauschalarrangement,
- CHF 60 pro gebuchte Person, höchstens aber CHF 120 bei Einzelleistung.

Für Änderungen des Reiseziels und Reisedatums gelten die Annullierungskosten gem. Ziffer 4.2. Bei Flugumbuchungen an der Feriendestination behalten wir uns vor, zusätzlich zu den gegebenenfalls entstehenden Mehrkosten, eine Bearbeitungsgebühr von CHF 100 pro gebuchte Person, höchstens aber CHF 200 pro Auftrag zu verlangen. Die Fluggesellschaften verfügen je nach Tarif über strenge Bedingungen in Bezug auf Änderungen, Umbuchungen usw. vor und nach der Erstellung der Flugscheine/E-Tickets. Allfällige Spesen dieser Art werden Ihnen nebst der Bearbeitungsgebühr in Rechnung gestellt.

4.2 Kosten

4.2.1 Pauschalarrangement und Einzelleistung

Die Annullierungskosten werden Ihnen in der Regel direkt vor der Buchung angezeigt und werden Ihnen auf der Buchungsbestätigung aufgedruckt. Ändern Sie oder wir (gem. Ziffer 3.4.1, 4. Absatz oder 3.4.2) den Auftrag bei Pauschalarrangements, eigenen Einzelleistungen oder ändern Sie das Reiseziel oder Reisedatum, erheben wir in der Regel die auf der Buchungsbestätigung aufgedruckten Annullierungskosten und zusätzlich die Bearbeitungsgebühren und Auftragspauschalen. Sofern keine Annullierungskosten auf der Buchungsbestätigung aufgedruckt sind, erheben wir zusätzlich zu den Bearbeitungsgebühren und Auftragspauschalen folgende Kosten, wenn Sie oder wir (gem. Ziffer 3.4.1, 4. Absatz oder 3.4.2) den Auftrag annullieren oder Sie das Reiseziel oder Reisedatum ändern:

- 29–15 Tage vor Abreise 30%
- 14–8 Tage vor Abreise 50%
- 7–4 Tage vor Abreise 80%
- 3–0 Tage vor Abreise 100%

Bei Pauschalarrangements mit Linienflügen verrechnen wir Ihnen für den Fluganteil die Kosten, welche die Fluggesellschaft uns in Rechnung stellt, die je nach Tarifklasse unmittelbar nach der Buchung bis zu 100% betragen kann, für die restlichen Leistungen die oben aufgeführten gestaffelten Annullierungskosten von 30% ab 29 Tagen vor Abreise bis 100% am Abreisetag und zusätzlich Bearbeitungsgebühren und Auftragspauschalen.

4.2.2 Ausnahmen

Last-Minute-, Frühbucher-Specials, Sonderaktionen, Versicherungen, Eintrittskarten

100% ab Buchung

Bahnreisen, Transportbillette

Bei Bahnreisen und Transportbilletten kann es aufgrund spezieller Tarifkonditionen vorkommen, dass Reservierungen/Bahn- und Sporttickets nicht vollumfänglich rückerstattet werden können.

Rundreisen

- 45–30 Tage vor Abreise 25%
- 29–8 Tage vor Abreise 50%
- 7–3 Tage vor Abreise 80%
- 2 Tage vor Abreise bis

einschliesslich Abreisetag 100%

Bei Rundreisen mit einer Mindestbeteiligung gilt:

- 29 Tage vor Abreise bis
- einschliesslich Abreisetag 100%

Weihnachten/Neujahr

Für Aufenthalte zwischen dem 15.12. bis 10.1. gelten folgende Bestimmungen, sofern nicht bereits schon strengere Bestimmungen aus obigen Ausnahmen sich ergeben:

- 60–31 Tage vor Abreise 30%
- 30–15 Tage vor Abreise 50%
- 14 Tage vor Abreise bis
- einschliesslich Abreisetag 100%

Ausnahmen sind in den Publikationen vermerkt und werden auf der Buchungsbestätigung ausgewiesen.

Heliski- und Ski-Safari-Arrangements

- Bis 91 Tage vor Abreise bei konventionellen Heliskiingreisen 25%
- Bis 91 Tage vor Abreise bei Heliski-Privatgruppen-Arrangements 50%
- 90 Tage vor Abreise bis
- einschliesslich Abreisetag 100%

Je nach Leistung können abweichende Annullierungskosten von bis zu 100% entstehen. Über die aktuell gültigen Bedingungen gibt Ihnen Ihre Buchungsstelle gerne Auskunft.

4.3 Bearbeitungsgebühren

Für Änderungen, welche ausnahmsweise nicht die Kostenfolgen gem. 4.2 haben, erheben wir in jedem Fall eine Bearbeitungsgebühr von CHF 50 pro Person zusätzlich zu den vom Leistungsträger erhobenen Mehrkosten.

5. Annullierung der Reise

5.1 Meldung

Falls Sie die Reise nicht antreten können, so müssen Sie dies MTCH schriftlich mitteilen unter Angabe des Grundes. Massgeblich für die Berechnung der Annullierungskosten ist das Eingangsdatum Ihrer Annullierung bei MTCH. Der Meldung sind die Reisedokumente, wenn bereits in Ihrem Besitze, beizulegen. MTCH hält sich an die Reisehinweise des EDA und/oder des BAG. Sollten diese Bundesstellen vor Reisen in ein von Ihnen gebuchtes Land oder allfällige von Ihrer Reise betroffenen Regionen abraten, können Sie Ihre Buchung während einer bestimmten Periode kostenlos ändern. In

diesen Fällen können Bearbeitungsgebühren gem. Ziffer 5.2, Versicherungsprämien und evtl. Visaspesen anfallen. Wird vom EDA oder von BAG nicht ausdrücklich vor Reisen in Ihr gebuchtes Land oder allfällige von Ihrer Reise betroffenen Regionen abgeraten, gelten die nachfolgenden Bedingungen unter Ziffer 5.2.

5.2 Bearbeitungsgebühren

Wenn Sie oder wir (gem. Ziffer 3.4.1, 3. Absatz oder 3.4.2, 3. Absatz) die gebuchte Reise unabhängig des Zeitpunktes ganz oder teilweise annullieren, erheben wir folgende Bearbeitungsgebühr:

- CHF 100 pro gebuchte Person, höchstens aber CHF 200 pro Auftrag bei Pauschalarrangement,
- CHF 60 pro gebuchte Person, höchstens aber CHF 120 bei Einzelleistung,
- plus allfällige Annullierungskosten.

Diese Bearbeitungsgebühr entfällt bei Annullierungen mit 100% Annullierungskosten. Eine nachträgliche Stornierung sowie Rückzahlung der Annullierungskostenversicherung inkl. Assistance bzw. Extrarückreiseversicherung ist nicht möglich. Bei einer Annullierung der Reise kann Ihre Buchungsstelle für deren Aufwände zusätzliche Bearbeitungsgebühren in Rechnung stellen. Wir weisen Sie darauf hin, dass die Bearbeitungsgebühren nicht durch die Versicherung gedeckt sind. Diese Gebühren sind in jedem Fall durch Sie zu bezahlen.

5.3 Kosten

5.3.1 Pauschalarrangement und Einzelleistung

Die Annullierungskosten werden Ihnen in der Regel direkt vor der Buchung angezeigt und werden Ihnen auf der Buchungsbestätigung aufgedruckt. Ändern Sie oder wir (gem. Ziffer 3.4.1, 4. Absatz oder 3.4.2) den Auftrag bei Pauschalarrangements, eigenen Einzelleistungen oder ändern Sie das Reiseziel oder Reisedatum, erheben wir in der Regel die auf der Buchungsbestätigung aufgedruckten Annullierungskosten und zusätzlich die Bearbeitungsgebühren und Auftragspauschalen. Sofern keine Annullierungskosten auf der Buchungsbestätigung aufgedruckt sind, erheben wir zusätzlich zu den Bearbeitungsgebühren und Auftragspauschalen folgende Kosten, wenn Sie oder wir (gem. Ziffer 3.4.1, 4. Absatz oder 4.3.2) den Auftrag annullieren oder Sie das Reiseziel oder Reisedatum ändern:

- 29–15 Tage vor Abreise 30%
- 14–8 Tage vor Abreise 50%
- 7–4 Tage vor Abreise 80%
- 3–0 Tage vor Abreise 100%

Bei Pauschalarrangements mit Linienflügen verrechnen wir Ihnen für den Fluganteil die Kosten, welche die Fluggesellschaft uns in Rechnung stellt, die je nach Tarifklasse unmittelbar nach der Buchung bis zu 100% betragen kann, für die restlichen Leistungen die oben aufgeführten gestaffelten Annullierungskosten von 30% ab 29 Tagen vor Abreise bis 100% am Abreisetag und zusätzlich Bearbeitungsgebühren und Auftragspauschalen.

5.3.2 Ausnahmen

Last-Minute-, Frühbucher-Specials, Sonderaktionen, Versicherungen, Eintrittskarten

100% ab Buchung

Bahnreisen, Transportbillette

Bei Bahnreisen und Transportbilletten kann es aufgrund spezieller Tarifkonditionen vorkommen, dass Reservierungen/Bahn- und Sporttickets nicht vollumfänglich rückerstattet werden können.

Rundreisen

- 45–30 Tage vor Abreise 25%
- 29–8 Tage vor Abreise 50%
- 7–3 Tage vor Abreise 80%
- 2 Tage vor Abreise bis
- einschliesslich Abreisetag 100%

Bei Rundreisen mit einer Mindestbeteiligung gilt:

- 29 Tage vor Abreise bis einschliesslich Abreisetag 100%

Weihnachten/Neujahr

Für Aufenthalte zwischen dem 15.12. bis 10.1. gelten folgende Bestimmungen, sofern nicht bereits schon strengere Bestimmungen aus obigen Ausnahmen sich ergeben:

- 60–31 Tage vor Abreise 30%
- 30–15 Tage vor Abreise 50%
- 14 Tage vor Abreise bis einschliesslich Abreisetag 100%

Ausnahmen sind in den Publikationen vermerkt und werden auf der Buchungsbestätigung ausgewiesen.

Heliski- und Ski-Safari-Arrangements

- Bis 91 Tage vor Abreise bei konventionellen Heliskiingreisen 25%
- Bis 91 Tage vor Abreise bei Heliski-Privatgruppen-Arrangements 50%
- 90 Tage vor Abreise bis einschliesslich Abreisetag 100%

Je nach Leistung können abweichende Annullierungskosten von bis zu 100% entstehen. Über die aktuell gültigen Bedingungen gibt Ihnen Ihre Buchungsstelle gerne Auskunft.

5.4 Bearbeitungsgebühren

Für Änderungen, welche ausnahmsweise nicht die Kostenfolgen gem. 5.2 haben, erheben wir in jedem Fall eine Bearbeitungsgebühr von CHF 50 pro Person zusätzlich zu den vom Leistungsträger erhobenen Mehrkosten.

6. Ersatzperson

Können Sie die gebuchte Reise nicht antreten, sind Sie jedoch in der Lage, uns eine Ersatzperson bekannt zu geben, die bereit ist, die Reise an Ihrer Stelle mitzumachen und das von Ihnen gebuchte Reisearrangement zu übernehmen, so erhebt MTCH lediglich eine Bearbeitungsgebühr gem. Ziffer 4.1. In diesem Fall sind folgende Voraussetzungen gesamt haftbar zu erfüllen:

- Die Ersatzperson ist bereit, Ihr Reisearrangement unter den gleichen Bedingungen zu übernehmen, die Sie mit uns vereinbart haben.
- Die anderen an Ihrer Reise beteiligten Unternehmen (Hotels oder Flug- und Schifffahrtsgesellschaften) akzeptieren diese Änderung, was vor allem in der Hochsaison mit Schwierigkeiten verbunden sein oder an den Flugtarifbestimmungen scheitern kann.
- Die Ersatzperson erfüllt die besonderen Reiseerfordernisse (Pass, Visa, Zoll-, Impf- und Gesundheitsvorschriften).
- Der Teilnahme Ihrer Ersatzperson an der Reise stehen keine gesetzlichen oder behördlichen Anordnungen entgegen.

Diese Person und Sie haften gegenüber MTCH bzw. der Buchungsstelle, die Vertragspartei ist, solidarisch für die Zahlung des Preises sowie für die gegebenenfalls durch diese Abtretung entstehenden Mehrkosten. Bei Last-Minute Buchungen und Sonderaktionen kann in der Regel keine Ersatzperson gestellt werden.

7. Haftung

7.1 Im Allgemeinen

MTCH haftet als Veranstalter für die gehörige Erfüllung des Reisearrangements. Wir vergüten Ihnen den Ausfall vereinbarter Leistungen oder Ihren Mehraufwand, soweit es nicht möglich war, Ihnen vor Ort eine gleichwertige Ersatzleistung zu offerieren und auch kein eigenes Verschulden Ihrerseits vorliegt. Unsere Haftung bleibt jedoch beschränkt auf die Höhe des Reisepreises und erfasst nur den unmittelbaren

Schaden. Jegliche weitere Haftung wird – soweit gesetzlich zulässig – ausgeschlossen. Für Programmänderungen infolge Flugverspätungen oder Streiks wird keine Haftung übernommen. Insbesondere haftet MTCH nicht für Änderungen im Reiseprogramm (Absagen, Verschiebungen etc.), die auf höhere Gewalt, behördliche Massnahmen, Verspätungen von Dritten, sowie in Fällen gem. Art. 15 des Pauschalreisegesetzes, für welche MTCH nicht einzustehen hat, zurückzuführen sind. Sollten Sie von einer Verspätung betroffen sein, wenden Sie sich bitte an unsere Vertretung in den Schweizer Flughäfen oder an die Kontaktperson an der Destination.

7.2. An- und Rückreisen

Das rechtzeitige Eintreffen am Abreiseort liegt in Ihrer Verantwortung. Falls zwischen der flugplanmässigen Ankunft in der Schweiz und der Abfahrt des letzten Zugs/Busses weniger als 120 Minuten liegen, kann das Erreichen dieses Zugs/Busses nicht gewährleistet werden. Bitte berücksichtigen Sie dies bei der Organisation Ihrer Rückreise zu Ihrem Wohnort. Der Reiseveranstalter ist grundsätzlich nicht haftbar für Spesen, die aufgrund einer Flugverspätung entstanden sind. Verpasst ein Passagier einen Flug, entfällt für den Reiseveranstalter jede Beförderungspflicht. Wir sind jedoch bei der Organisation eines Ersatzfluges gerne behilflich. Die Veranstalter von MTCH haften in keinem Fall für Lohnausfälle etc.

7.3 Unfälle, Erkrankungen und Schwangerschaft

MTCH haftet als Veranstalter für Personenschäden, die aus schuldhafter Nichterfüllung oder nicht gehöriger Erfüllung des Reisearrangements durch MTCH oder durch ein von MTCH beauftragtes Unternehmen (Hotels, Flug- und Schifffahrtsgesellschaften) verursacht werden, in den letztgenannten Fällen unter der Voraussetzung, dass Sie Ihre Schadenersatzansprüche an MTCH abtreten. In Haftungsfällen, die im Zusammenhang mit Flugtransporten oder bei der Benutzung anderer Transportunternehmen (Eisenbahn, Schiffs-, Busunternehmen usw.) eintreten, sind die Entschädigungsansprüche der Höhe nach auf die Summen beschränkt, die sich aus den anwendbaren internationalen Abkommen oder nationalen Gesetzen ergeben. Solche Ansprüche sind direkt bei dem jeweiligen Transportunternehmen geltend zu machen. Eine weitergehende Haftung von MTCH ist in diesen Fällen ausgeschlossen. Bei Schwangerschaft sind Sie verpflichtet, sich vor der Buchung über die Transportbedingungen (Fluggesellschaft, Reederei etc.) zu erkundigen. Wird Ihnen der Transport infolge Schwangerschaft verweigert, wird jede Haftung abgelehnt.

7.4. Sachschäden

MTCH haftet für den Schaden, der als Folge von Diebstählen und Beschädigungen von Sachen entsteht und von MTCH oder einem von MTCH beauftragten Unternehmen schuldhaft verursacht wird, sofern Sie anderweitig, z.B. von Ihrer Versicherung, keine Entschädigung erhalten und Sie Ihre Ansprüche gegen die für den Schaden Verantwortlichen an MTCH abtreten. Die Höhe der Entschädigung bleibt allerdings auf den unmittelbaren Schaden beschränkt, jedoch höchstens auf die Höhe des Reisepreises für die geschädigte Person. In Haftungsfällen, die im Zusammenhang mit Flugtransporten oder bei der Benutzung anderer Transportunternehmen (Eisenbahn, Schiffs-, Busunternehmen usw.) eintreten, sind die Entschädigungsansprüche auf die Summen beschränkt, die sich aus den anwendbaren internationalen Abkommen oder nationalen Gesetzen ergeben. Jegliche weitere Haftung von MTCH ist ausgeschlossen (insbs. bei Abhandenkommen von persönlichen Effekten, Wertgegenständen, Bargeld, Schmuck, Foto- und Videoausrüstungen, Mietwagen sowie bei Verlust, Dieb-

stahl, Beschädigung oder Missbrauch von Checks, Kreditkarten und dergleichen).

7.5 Besondere Veranstaltungen und Leistungen vor Ort

Ausserhalb des Pauschalarrangements können am Reiseziel örtliche Veranstaltungen, Ausflüge und weitere Dienstleistungen gebucht werden. Diese können aufgrund lokaler Gegebenheiten mit besonderen Risiken verbunden sein oder besondere physische Voraussetzungen verlangen. Sie buchen solche Veranstaltungen auf Ihr eigenes Risiko. Wir lehnen dafür jegliche Haftung ab, sofern für solche Angebote nicht ausdrücklich wir als Veranstalter oder Dienstleistungserbringer verantwortlich zeichnen.

7.6 Sicherstellung

Unser Unternehmen ist Teilnehmer am Garantiefonds der Schweizer Reisebranche und garantiert Ihnen die Sicherstellung Ihrer im Zusammenhang mit der Buchung einer Pauschalreise einbezahlten Beträge sowie Ihre Rückreise. Detaillierte Auskunft erhalten Sie bei Ihrer Buchungsstelle oder unter www.garantiefonds.ch.

7.7 Zu Ihrer Sicherheit

Das Eidgenössische Departement für auswärtige Angelegenheiten (EDA) veröffentlicht regelmässig Informationen über Länder, in denen allfällige sicherheitspolitische oder andere höhere Risiken bestehen. Diese Reisehinweise können Sie selbst beim EDA (www.eda.admin.ch/reisehinweise) abrufen oder bei Ihrer Buchungsstelle beziehen. Wir gehen davon aus, dass Sie sich vor Antritt der Reise über diese Reisehinweise informiert haben und Ihnen die entsprechenden Risiken bewusst sind.

7.8 Haftung für vermittelte Leistungen

MTCH lehnt jegliche Haftung für vermittelte Leistungen vollumfänglich ab. Es gelten die jeweiligen Vertragsbestimmungen des Dienstleistungserbringers.

8. Schwierigkeiten während der Reise

8.1 Probleme vor Ort

Entsprechen die Leistungen nicht den gebuchten Leistungen bzw. der Auftragsbestätigung oder sind diese mit einem anderweitig erheblichen Mangel behaftet, so sind Sie berechtigt und verpflichtet, dies unverzüglich unserer Vertretung («Ihr Kontakt» gemäss Reisedokumente) oder dem Leistungsträger (z.B. Transferunternehmen, Hotel) und bei vermittelten Leistungen (z.B. Pauschalarrangement von Drittveranstaltern) der mitgeteilten Kontaktstelle gemäss Reisedokumente bekannt zu geben. Dies ist eine notwendige Voraussetzung für die spätere Geltendmachung Ihrer Ersatzansprüche und ermöglicht in den meisten Fällen, vor Ort für Abhilfe zu sorgen. Führt Ihre Intervention zu keiner angemessenen Lösung, so sind Sie verpflichtet, von unserer Vertretung oder, bei Fehlen einer Anlaufstelle vor Ort, von der Pikettstelle MTCH («Im Notfall...» gemäss Reisedokumente) eine schriftliche Bestätigung zu verlangen, die Ihre Beanstandung und deren Inhalt festhält. Unsere Vertretung oder die Pikettstelle MTCH ist nicht berechtigt, irgendwelche Schadenersatzforderungen anzuerkennen.

8.2 Ersatzlösung innert 48 Stunden

Sofern Ihnen vor Ort durch unsere Vertretung oder dem Leistungsträger nicht spätestens innert 48 Stunden eine angemessene Lösung offeriert wird, müssen Sie den Pikettendienst MTCH («Im Notfall...» gemäss Reisedokumente) in der Schweiz kontaktieren, um eine angemessene Lösung zu finden, sofern die Pikettstelle MTCH (bei Fehlen einer Anlaufstelle vor Ort) nicht bereits kontaktiert worden ist. Die Telefonnummer der Pikettstelle MTCH («Im Notfall...») finden Sie ebenfalls in den Reisedokumenten. Die Ihnen entstehenden Kosten werden Ihnen durch MTCH ersetzt, jedoch nur im Rahmen der gesetzlichen und

vertraglichen Haftung von MTCH und gegen Originalbeleg. Sind die aufgetretenen Mängel so schwerwiegend, dass Ihnen die Fortsetzung der Reise oder der Aufenthalt am Ferienort nicht zugemutet werden kann, so muss unsere Vertretung oder, bei Fehlen einer Anlaufstelle vor Ort, die Pikettstelle MTCH eine entsprechende schriftliche Bestätigung der erfolgten Reklamation mit Auflistung der Gründe ausstellen. Unsere Vertretung ist verpflichtet, den Sachverhalt und Ihre Beanstandungen schriftlich festzuhalten.

8.3 Schriftliche Beanstandung

Ihre schriftliche Beanstandung und die Bestätigung der Kontaktperson vor Ort, der örtlichen MTCH-Vertretung oder der Pikettstelle MTCH senden Sie innert 30 Tagen nach Ihrer Rückkehr Ihrer Buchungsstelle oder MTCH AG, Kundendienst, Sägereistr. 20, 8152 Glattbrugg (customerservices@hotelplan.ch). Erfolgt die schriftliche Beanstandung nicht innert vorerwähnter Frist, erlöschen sämtliche Schadenersatzansprüche. Allfällige Erschwerungen bei der Abklärung des Sachverhaltes durch spätere Geltendmachung des Schadens gehen zu Ihren Lasten.

9. Sie treten die Reise an, können sie aber nicht beenden

Sollten Sie aus irgendeinem Grund die Reise vorzeitig abbrechen, so kann Ihnen MTCH den Reisepreis nicht zurückerstatten. Wir empfehlen Ihnen den Abschluss einer Rückreisekostenversicherung, die für die entstehenden Kosten aufkommt, wenn Sie die Reise aus einem dringenden Grund (wie z.B. eigene Erkrankung oder Unfall, schwere Erkrankung oder Tod von Angehörigen) vorzeitig abbrechen müssen. In dringlichen Fällen (z.B. eigene Erkrankung/Unfall, schwere Erkrankung/Unfall oder Tod einer nahestehenden Person) wird Ihnen die Kontaktperson vor Ort, die örtliche MTCH-Vertretung oder, bei Fehlen einer Anlaufstelle vor Ort, die Pikettstelle MTCH soweit als möglich bei der Organisation der vorzeitigen Rückreise behilflich sein.

10. MTCH kann die Reise nicht wie vereinbart durchführen oder muss die Reise vorzeitig abbrechen

10.1 Programmänderungen, Abbruch oder Nichtdurchführung der Reise

MTCH behält sich auch in Ihrem Interesse vor, das Reiseprogramm oder einzelne vereinbarte Leistungen (z.B. Unterkunft, Transportart, Transportmittel, Flugzeugtypen, Fluggesellschaften oder Zeiten usw.) zu ändern, wenn unvorhergesehene Umstände es erfordern. MTCH bemüht sich jedoch, gleichwertige Ersatzleistungen zu erbringen. Falls MTCH gezwungen ist, Ihre Reise wegen höherer Gewalt (z.B. Naturkatastrophen, bei Schiffsreisen auch Hoch- oder Niedrigwasser, politische Unruhen und kriegerische Ereignisse am Ferienort, welche aus Sicherheitsgründen einen Verzicht auf die Durchführung der Reise nahelegen, Streiks, verspätete Eröffnungen von Hotels usw.) abzusagen, ist MTCH bemüht, Sie in solchen Fällen so rasch wie möglich zu informieren und Ihnen eine Ersatzlösung anzubieten. Muss die Reise vorzeitig abgebrochen werden, ist MTCH befugt, von der Rückerstattung Ihrer Zahlung die von MTCH bereits gemachten und nachzuweisenden Aufwendungen in Abzug zu bringen. Weitergehende Ersatzforderungen Ihrerseits sind ausgeschlossen.

10.2 Minder- oder Mehrkosten bei Programmänderungen

Muss MTCH eine von Ihnen bereits bezahlte Reise ändern, so dass ein Minderwert zur ursprünglich vereinbarten Leistung entsteht, erhalten Sie von uns eine Rückvergütung. Entstehen jedoch nach Abschluss

des Vertrages aus einem unter Ziffer 10.1 bzw. 3.5 erwähnten Grund Mehrkosten, kann es für Sie zu einer Preiserhöhung kommen. Beträgt diese mehr als 10% des ursprünglich vereinbarten Reisepreises, steht Ihnen das Recht zu, innert 5 Tagen nach Erhalt unserer Mitteilung kostenlos vom Vertrag zurückzutreten. Falls Sie sich weigern, die Preisdifferenz innert der von MTCH gesetzten Frist zu begleichen, hat MTCH das Recht, vom Vertrag zurückzutreten und Ihnen die geleistete Zahlung – soweit möglich – zurückzuerstatten. Weitere Ansprüche Ihrerseits sind ausdrücklich ausgeschlossen. Vorbehalten bleiben Fälle in denen eine Rückerstattung nicht möglich ist (z.B. bereits bezahlte Flugtickets) sowie Ausnahmen im Sinne von Art. 15 des Pauschalreisegesetzes.

10.3 Überbuchungsprobleme

Bei Überbuchungen behalten wir uns vor, Sie kurzfristig zu informieren. Wir werden bemüht sein, Ihnen eine Ersatzlösung anzubieten. Entsprechende Preisanpassungen werden wir in solchen Fällen im Rahmen von Ziffer 10.2 weiterbelasten bzw. zurückerstatten.

10.4 Unterbeteiligung

Für bestimmte Pauschalreisen/Rundreisen gilt eine Mindestteilnehmerzahl. Beteiligen sich an einer solchen Reise zu wenig Teilnehmer oder liegen besondere Umstände vor, die MTCH vor der Abreise zu einer wesentlichen Änderung der in den Publikationen angebotenen Leistungen zwingen, kann MTCH die Reise bis spätestens 28 Tage vor dem festgelegten Reisebeginn annullieren. In diesem Fall bemühen wir uns, Ihnen ein gleichwertiges Ersatzprogramm zu offerieren. Verzichten Sie auf das Ersatzprogramm, erstatten wir Ihnen alle bereits geleisteten Zahlungen. Kosten für bereits ausgestellte Flugtickets werden nicht übernommen. Weitergehende Schadenersatzforderungen Ihrerseits sind ausgeschlossen.

11. Verjährung

Schadenersatzforderungen gegen MTCH, gleichgültig aus welchem Grund, verjähren innert einem Jahr. Die Verjährungsfrist beginnt an dem auf das Ende der Reise folgenden Tag.

B) Besondere Bestimmungen für Reisevermittlung

1. Grundsatz

Für Reisearrangements oder Einzelleistungen anderer Reiseveranstalter oder Dienstleistungserbringer, welche Ihnen von MTCH lediglich vermittelt werden, gelten deren eigene Vertrags- und Reisebedingungen. Desgleichen gelten bei allen von MTCH vermittelten Flugbilletten die Vertragsbedingungen der verantwortlichen Fluggesellschaften. MTCH ist in diesen Fällen nicht Vertragspartei und Sie können sich daher nicht auf die vorliegenden AVRB berufen.

2. Kosten bei Änderung/Annullation

Die Kosten bei Änderung/Annullation für Reisearrangements oder Einzelleistungen anderer Reiseveranstalter oder Dienstleistungserbringer (Flüge, Hotel, Ferienwohnung, Kreuz- und Flussfahrten, Motorhomes, Mietwagen, Freizeitparks, etc.) bestimmen sich nach den Vertrags- und Reisebedingungen des einzelnen Leistungserbringers.

3. Bearbeitungsgebühren

Bei Änderung einer vermittelten Buchung erheben wir in der Regel eine Bearbeitungsgebühr von CHF 60 pro Person, max. CHF 120 pro Auftrag.

C) Weitere Bestimmungen

1. Datenschutz

Für unsere Bearbeitung von Personendaten im Zusammenhang mit diesen AVRB gilt unsere Datenschutzerklärung, die Sie unter www.hotelplan-suisse.ch/datenschutz finden.

2. Reiseversicherung

2.1 Annullierungskostenversicherung oder Kombi-Paket

Wir empfehlen Ihnen dringend, bei der Buchung eine Annullierungskostenversicherung oder ein Kombi-Paket abzuschliessen, sofern Sie nicht bereits eine Versicherung mit genügender Deckung abgeschlossen haben. Die MTCH vermittelt entsprechende Versicherungen. MTCH ist nur Vermittlerin der Versicherung und schliesst jegliche Haftung aus.

2.2 Zusätzliche Versicherungen

Die Transportgesellschaften haften nur im Rahmen der bestehenden internationalen Abkommen. Deshalb empfiehlt Ihnen MTCH, für einen zusätzlichen Versicherungsschutz zu sorgen:

SOS-Schutz für Reisezwischenfälle: Sollten Sie während der Ferien eine schwere Erkrankung, schwere Verletzung erleiden oder sollte eine schwere Beeinträchtigung des Eigentums der versicherten Person an ihrem Wohnort (z.B. Feuer-, Wasser-, Elementar- oder Diebstahlschaden) eintreten, organisiert und bezahlt der SOS-Schutz die Suche und Bergung, den Transport in ein Krankenhaus in Ihrem Reiseland oder den Transport zurück in die Schweiz.

Reisegepäck: Wir empfehlen Ihnen, eine Reisegepäckversicherung abzuschliessen. Sie deckt die Kosten, die Ihnen bei Diebstahl, Beschädigung oder Zerstörung Ihres Gepäcks entstehen.

Die detaillierten Versicherungsbedingungen finden Sie unter www.hotelplan-suisse.ch/versicherung oder bei Ihrer Buchungsstelle.

3. Ombudsman

Vor einer eventuellen gerichtlichen Auseinandersetzung zwischen Ihnen und MTCH sollten Sie an den unabhängigen Ombudsman der Reisebranche gelangen. Der Ombudsman strebt bei jeder Art von Problemen zwischen Ihnen und MTCH oder der Buchungsstelle, bei welcher Sie die Reise gebucht haben, eine faire und ausgewogene Einigung an:

Ombudsman der Schweizer Reisebranche
Etzelstrasse 42, Postfach, 8038 Zürich
+41 (0)44 485 45 35
(Öffnungszeiten: Montag bis Freitag 10–16 Uhr)
www.ombudsman-touristik.ch oder
info@ombudsman-touristik.ch

4. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Im Verhältnis zwischen Ihnen und MTCH ist ausschliesslich schweizerisches Recht anwendbar. Vorbehaltlich zwingender gesetzlicher Bestimmungen ist Glattbrugg Gerichtsstand.

Im Falle von Auslegungsdifferenzen aufgrund von Unterschieden in den Formulierungen in den verschiedenen Sprachen ist die deutsche Version massgebend.

- [1. Worum geht es in dieser Datenschutzerklärung?](#)
- [2. Wer sind wir?](#)
- [3. Was sind «Personendaten» und was heisst «Bearbeitung»?](#)
- [4. Für wen und wofür ist diese Datenschutzerklärung bestimmt?](#)
- [5. Welche Personendaten bearbeiten wir zu welchen Zwecken?](#)
- [6. Wem geben wir Ihre Personendaten weiter?](#)
- [7. Wann geben wir Ihre Personendaten ins Ausland bekannt?](#)
- [8. Führen wir Profilierungen und automatisierte Einzelentscheidungen durch?](#)
- [9. Wie schützen wir Ihre Personendaten?](#)
- [10. Wie lange speichern wir Ihre Personendaten?](#)
- [11. Welche Rechte haben Sie im Zusammenhang mit der Bearbeitung Ihrer Personendaten?](#)
- [12. Was ist sonst noch zu beachten?](#)
- [13. Änderungen dieser Datenschutzerklärung](#)

1. Worum geht es in dieser Datenschutzerklärung?

Datenschutz ist Vertrauenssache, und Ihr Vertrauen ist uns wichtig. Wir haben deshalb diese Datenschutzerklärung veröffentlicht. Sie legt mit Blick auf die neue europäische Datenschutz-Grundverordnung («**DSGVO**») dar, welche Personendaten wir auf welche Weise und zu welchen Zwecken bearbeiten. Obwohl die DSGVO eine Regulierung der Europäischen Union ist, ist sie für uns von Bedeutung. Das schweizerische Datenschutzrecht («**DSG**») ist vom Europäischen Recht stark beeinflusst, und die zukünftige Revision des DSG wird viele Bestimmungen der DSGVO übernehmen. Dazu kommt, dass Unternehmen ausserhalb der Europäischen Union die DSGVO unter bestimmten Umständen einzuhalten haben. Wir wollen den hohen Schutz der DSGVO jedoch für alle Personen sicherstellen, deren Personendaten wir bearbeiten, und haben uns deshalb entschieden, diese Datenschutzerklärung insgesamt an der DSGVO auszurichten.

Es ist uns ein Anliegen, dass Sie über die Bearbeitung Ihrer Personendaten umfassend informiert sind. Mit dieser Datenschutzerklärung informieren wir Sie daher, wie und weshalb wir Ihre Personendaten sammeln, bearbeiten und verwenden. Es ist uns wichtig, dass Sie verstehen:

- welche Personendaten wir über Sie erheben und bearbeiten;
- wann wir Ihre Personendaten sammeln;
- zu welchem Zweck wir Ihre Personendaten verwenden;
- wie lange wir Ihre Personendaten aufbewahren;
- wer Zugang zu Ihren Personendaten hat; und
- welche Rechte Sie mit Bezug auf Ihre Personendaten haben.

Sie finden im Folgenden entsprechende Hinweise und Erläuterungen. Bei Fragen können Sie uns jederzeit gerne kontaktieren. Sie finden unsere Kontaktangaben unter Ziffer 2.

2. Wer sind wir?

Für jede Datenbearbeitung ist ein bestimmtes Unternehmen datenschutzrechtlich verantwortlich. Das ist jeweils dasjenige Unternehmen, das festlegt, ob eine bestimmte Bearbeitung – z.B. eine Bearbeitung im Rahmen einer Dienstleistung, bei der Verwendung einer Webseite usw. – erfolgen soll, zu welchen Zwecken sie erfolgt und welche Grundsätze dafür gelten sollen (falls diese Entscheidungen durch mehrere Unternehmen gemeinsam getroffen werden, können sie auch gemeinsam verantwortlich sein). Für die Datenbearbeitungen nach dieser Datenschutzerklärung ist grundsätzlich das folgende Unternehmen verantwortlich («**wir**» oder «**uns**»):

MTCH AG
Kundendienst
Sägereistrasse 20
8152 Glattbrugg
+41 43 211 88 07
customerservices@hotelplan.ch

In bestimmten Fällen sind nicht wir verantwortlich, sondern ein anderes Unternehmen:

- Wenn Sie mit einem anderen Unternehmen der Migros-Gruppe Kontakt haben, z.B. wenn Sie sich an einen Kundendienst wenden, ist jeweils dieses Unternehmen für diese Datenbearbeitung verantwortlich – es sei denn, diese Datenschutzerklärung sieht für die betreffende Bearbeitung etwas anderes vor.
- Wir geben Ihre Personendaten zudem anderen Gesellschaft der Hotelplan-Gruppe und an weitere Dritte weiter, damit diese Empfänger Personendaten für ihre eigenen Zwecke bearbeiten können (also nicht in unserem Auftrag). Dazu können auch Behörden gehören. In solchen Fällen gilt jeweils der betreffende Empfänger als Verantwortlicher. Weitere Informationen finden Sie in dieser Datenschutzerklärung unter Ziffer 6, und eine Liste der Unternehmen der Hotelplan-Gruppe finden Sie unter www.hotelplan.com/ueber-uns.

3. Was sind «Personendaten» und was heisst «Bearbeitung»?

Das Datenschutzrecht regelt die Bearbeitung von Personendaten. Personendaten (oder «**personenbezogene Daten**») sind sämtliche Informationen, die mit einer bestimmten natürlichen Person in Verbindung gebracht werden können, d.h. mit einem Menschen. Dazu können z.B. die folgenden Informationen gehören:

- Kontaktinformationen, z.B. Name, Postadresse, E-Mail-Adresse, Telefonnummer;
- weitere persönliche Angaben, z.B. Geschlecht, Geburtstag und Alter, Familienstand, Nationalität; Passangaben usw.
- Angaben zu Reisen wie Reisedaten, Reiseroute/Destination, Fluggesellschaft, Hotel, Preis, Kundenwünsche, Informationen über Ihre Mitreisenden, oder Angaben über Mitreisende;
- Gesundheitsdaten, z.B. Angaben über gesundheitsbedingte besondere Bedürfnisse oder Erkrankungen und Unfälle während einer Reise;
- Finanzangaben, z.B. Zahlungsinformationen, Kreditkartennummer, Kontoangaben, Bonität, Vermögen und Einkommen;
- Aufzeichnungen Ihrer Besuche auf Webseiten;
- Angaben, die Sie uns in der Kommunikation mit uns zur Verfügung stellen.

Zudem gelten auch Informationen als Personendaten, die sich auf eine bestimmte juristische Person beziehen (z.B. Angaben über einen Vertrag mit einem Unternehmen).

Ihre Personendaten erheben wir grundsätzlich direkt von Ihnen, z.B. wenn Sie mit uns im Reisebüro kommunizieren, wenn Sie ein Angebot online oder über eine App in Anspruch nehmen oder eine Webseite besuchen. Sie können aber auch indirekt erhoben werden, z.B. über unabhängige Reisebüros, wenn ein Reisender Angaben über Mitreisende übermittelt oder wenn in der Kommunikation mit uns andere Personen erwähnt werden oder durch Zukauf von ergänzenden Angaben von dritten Datenquellen (z.B. aus sozialen Medien oder von Adresshändlern).

Wir bearbeiten nicht unbedingt alle in dieser Ziffer erwähnten Kategorien von Personendaten. Konkrete Angaben zu den von uns bearbeiteten Personendaten finden Sie unter Ziffer 5.

«**Bearbeitung**» (oder auch «**Verarbeitung**») meint sodann jeden Umgang mit Ihren Personendaten. Dazu gehören zum Beispiel folgende Handlungen:

- die Erhebung und Aufbewahrung;
- die Verwendung und Nutzung;
- die Weitergabe und Offenlegung;
- das Löschen und Vernichten.

4. Für wen und wofür ist diese Datenschutzerklärung bestimmt?

Diese Datenschutzerklärung gilt für unsere Bearbeitungen von Personendaten in allen unseren Geschäftsbereichen und unter all unseren Marken (Hotelplan, Travelhouse, Migros Ferien und Tourisme pour Tous). Nähere Angaben finden Sie in unseren [Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen \(AVRB\)](#). Sie ist auf die Bearbeitung sowohl von bereits erhobenen als auch von zukünftigen Personendaten anwendbar. Für bestimmte Dienstleistungen können zudem **zusätzliche Datenschutzbestimmungen** gelten. Unsere Datenbearbeitungen können insbesondere die folgenden Personen (sog. «**betroffene Personen**») betreffen:

- Personen, die uns schreiben oder auf andere Weise mit uns Kontakt aufnehmen oder die in der Kommunikation mit uns genannt werden;
- Personen, die bei uns Reisen bzw. Veranstaltungen buchen;
- Mitreisende;
- Personen, die andere Dienstleistungen von uns in Anspruch nehmen oder die mit Leistungen von uns in Kontakt kommen;
- Besucher unserer Webseite und Social-Media-Kanälen;
- Empfänger von Informationen und Marketingkommunikation;
- Kontaktpersonen unserer Lieferanten, Abnehmer und anderen Geschäftspartner;
- Stellenbewerber.

5. Welche Personendaten bearbeiten wir zu welchen Zwecken?

Je nach Anlass und Zweck bearbeiten wir sehr unterschiedliche Personendaten. Sie finden nähere Angaben dazu in diesem Abschnitt und in unseren [Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen \(AVRB\)](#). Unter anderem bearbeiten wir Personendaten – unter Umständen auch besonders schützenswerte Personendaten – in den folgenden Situationen zu den folgenden Zwecken:

5.1 Kommunikation

Wir bearbeiten Personendaten, wenn Sie mit uns oder wir mit Ihnen Kontakt aufnehmen, z.B. wenn Sie unseren Kundendienst kontaktieren und wenn Sie uns schreiben oder uns anrufen. Dabei genügen uns i.d.R. Angaben wie Name und Kontaktdaten und Inhalt und Zeitpunkt der betreffenden Mitteilungen. Diese Daten verwenden wir, damit wir Ihnen Auskunft geben oder Mitteilungen machen, Ihr Anliegen bearbeiten und mit Ihnen kommunizieren können sowie zur Qualitätssicherung und Schulung. Wir leiten Mitteilungen auch inner-

halb der Migros-Gruppe an zuständige Unternehmensstellen weiter, z.B. wenn Ihr Anliegen ein anderes Unternehmen betrifft.

5.2 Buchen von Reisen und Veranstaltungen

Personendaten bearbeiten wir, wenn Sie Leistungen von uns in Anspruch nehmen, z.B. wenn Sie direkt bei uns oder in einem unabhängigen Reisebüro eine Reise buchen. Dabei bearbeiten wir Ihre Personendaten (insbesondere auch die in Ziff. 2 erwähnten Angaben zu Reisen) insbesondere im Rahmen der Abwicklung der Buchung oder zur Rechnungstellung. Bei Buchungen in Online-Shops erheben und bearbeiten wir zudem Personendaten im Zusammenhang mit Ihrer Bonität und Ihrem Einkaufs- und Zahlungsverhalten. Beispielsweise verwenden wir Bonitätsangaben, um zu entscheiden, ob wir Ihnen Kauf auf Rechnung anbieten, und wir bearbeiten Informationen darüber, welche Käufe Sie wann und wie häufig in welchen Filialen oder Online-Shops tätigen, um Angaben über Ihre Vorlieben und Affinitäten zu bestimmten Produkten oder Dienstleistungen abzuleiten. Diese Angaben helfen uns dabei, Sie gezielt über weitere Angebote zu informieren und unser Angebot stärker auf die Nachfrage auszurichten.

5.3 Besuch von Webseiten

Wenn Sie unsere Webseiten besuchen, bearbeiten wir je nach Angebot und Funktionalität Personendaten. Dazu gehören technische Daten wie z.B. Angaben über den Zeitpunkt des Zugriffs auf unsere Webseite, die Dauer des Besuchs, die aufgerufenen Seiten und Angaben über das verwendete Gerät (z.B. Tablet, PC oder Smartphone; «**Endgerät**»). Wir verwenden diese Daten zur Bereitstellung und Personalisierung der Webseite, aus Gründen der IT-Sicherheit und zur Verbesserung der Nutzerfreundlichkeit der Webseite. Wir verwenden zudem auch «**Cookies**»; das sind Dateien, die auf dem Endgerät gespeichert werden, wenn Sie unsere Webseite besuchen. Cookies sind in vielen Fällen für die Funktionalität der Webseite erforderlich und werden nach dem Besuch automatisch gelöscht. Andere Cookies dienen der Personalisierung des Angebots oder ermöglichen es uns, Ihnen gezielte Werbung von Drittunternehmen anzuzeigen und werden für eine bestimmte Dauer gespeichert. Sie können Ihr Endgerät so konfigurieren, dass jeweils ein Hinweis erscheint, bevor ein neues Cookie angelegt wird. Dadurch können Sie Cookies auch ablehnen. Zudem können Sie Cookies von Ihrem Endgerät löschen. Sie haben auch die Möglichkeit, die Erfassung der durch das Cookie erzeugten Daten (inkl. Ihrer IP-Adresse) und die Bearbeitung dieser Daten zu verhindern, indem Sie ein entsprechendes Browser-Add-on herunterladen und installieren. Die Ablehnung bzw. Deaktivierung von Cookies kann allerdings dazu führen, dass Sie nicht alle Funktionen der Webseite nutzen können.

5.4 Analysedienste

Wir können auch Analysedienste wie z.B. Google Analytics verwenden, einen Dienst von Google, Inc. (USA). Dabei werden detaillierte Angaben über das Verhalten auf der betreffenden Web-

seite erhoben. Ihre IP-Adresse wird dabei anonymisiert – d.h. gekürzt – gespeichert. Google Analytics ermöglicht es zudem, Daten, Sitzungen und Interaktionen über mehrere Endgeräte hinweg einer pseudonymen User-ID zuzuordnen und so die Aktivitäten eines nicht namentlich bekannten Nutzers geräteübergreifend zu analysieren. Nähere Informationen finden Sie bei der Datenschutzerklärung von Google unter <https://policies.google.com>.

5.5 Funktionen anderer Anbieter

Wir können zudem Funktionen anderer Anbieter wie z.B. Facebook einbinden, die dazu führen können, dass der betreffende Anbieter Daten über Sie erhält. In den meisten dieser Fälle kennen wir den Namen der Webseitenbesucher allerdings nicht.

5.6 Information und Direktmarketing

Wir bearbeiten Personendaten (insbesondere Ihren Namen und Ihre E-Mail-Adresse) zum Versand von Informations- und Werbemitteilungen. Bei E-Mails bearbeiten wir auch Angaben über Ihre Nutzung der Mitteilungen (z.B. ob Sie eine E-Mail geöffnet und darin eingebettete Bilder heruntergeladen haben), um unsere Angebote genauer auf Sie ausrichten und um sie generell verbessern zu können. Sie können die Bearbeitung der Nutzungsdaten in Ihrem E-Mail-Programm blockieren, wenn Sie damit nicht einverstanden sind. Sollten Sie keine Informations- und Werbemitteilungen wünschen, wenden Sie sich bitte an marketing@hotelplan.ch oder an Hotelplan Suisse (MTCH AG), Marketing, Sägereistrasse 20, 8152 Glattbrugg. Sie finden zudem in jeder Informations- und Werbe-E-Mail einen Link, mit dem Sie sich abmelden können.

5.7 Wettbewerbe, Gewinnspiele und ähnliche Veranstaltungen

Wir veranstalten ab und zu Wettbewerbe, Gewinnspiele und ähnliche Veranstaltungen. Dabei bearbeiten wir Ihre Kontaktdaten und Angaben über Ihre Teilnahme für die Durchführung der Wettbewerbe und Gewinnspiele, ggf. für die Kommunikation mit Ihnen in diesem Zusammenhang und zu Werbezwecken. Weitere Angaben dazu finden Sie jeweils in den entsprechenden Teilnahmebedingungen.

5.8 Geschäftspartner

Wir arbeiten mit unterschiedlichen Unternehmen und Geschäftspartnern zusammen, z.B. mit Transportunternehmen, Hotels, anderen Dienstleistungsanbietern und -erbringern, Reisebüros, Auto, Motorhomevermietern usw., mit Kooperationspartnern und mit Dienstleistern (z.B. IT-Dienstleistern). Dabei bearbeiten wir zur Vertragsanbahnung und -abwicklung, zur Planung, für Buchführungszwecke, zu Ausbildungszwecken, für Customer bzw. Supplier Relationship Management und für weitere mit dem Vertrag zusammenhängende bzw. Zwecke jeweils auch Personendaten über die Kontaktpersonen in diesen Unternehmen, z.B. Name, Funktion, Titel und Kommunikation mit uns. Je nach Tätigkeitsbereich sind wir auch gehalten, das betreffende Unternehmen und seine Mitarbeiter näher zu prüfen, z.B. durch eine Sicherheitsprüfung. In die-

sem Fall erheben und bearbeiten wir weitere Angaben. Wir können Personendaten auch zur Verbesserung unserer Kundenorientierung, der Kundenzufriedenheit und der Kundenbindung bearbeiten.

5.9 Administration

Wir bearbeiten Personendaten für unsere eigene und die gruppeninterne Administration. Wir bearbeiten Personendaten auch für Buchhaltungs- und Archivierungszwecke und generell für die Prüfung und Verbesserung interner Abläufe.

5.10 Unternehmenstransaktionen

Wir können Personendaten auch zur Vorbereitung und Abwicklung von Unternehmensübernahmen und -verkäufen und von Käufen oder Verkäufen von Vermögenswerten bearbeiten. Gegenstand und Umfang der erhobenen oder übermittelten Daten sind dabei vom Stadium und vom Gegenstand der Transaktion abhängig.

5.11 Stellenbewerbungen

Personendaten bearbeiten wir auch, wenn Sie sich bei uns bewerben, um Ihre Eignung für die betreffende Stelle zu prüfen, mit Ihnen über eine allfällige Anstellung zu sprechen und ggf. zur Vorbereitung und zum Abschluss eines Vertrags. Dafür benötigen wir i.d.R. die üblichen und die in einer Stellenausschreibung genannten Informationen und Unterlagen, z.B. Bewerbung, Familienstand, Kinder, Aufenthaltsstatus, Lebenslauf, Kenntnisse und Fähigkeiten, Interessen, Referenzen, Qualifikationen, Zeugnisse usw. Dazu können auch besonders schützenswerte Personendaten gehören, z.B. Gesundheitsdaten oder Angaben über eine Gewerkschaftszugehörigkeit.

5.12 Einhaltung rechtlicher Anforderungen

Wir bearbeiten Personendaten, um rechtliche Vorgaben einzuhalten, z.B. Sicherstellung der Einhaltung rechtlicher Verpflichtungen einschliesslich von Anordnungen eines Gerichts oder einer Behörde, zur Sicherstellung der Compliance und zur Aufdeckung und Abklärung von Missbräuchen. Das ist z.B. dann der Fall, wenn wir Beschwerden und Meldungen von Missständen entgegennehmen und bearbeiten oder wenn eine Behörde Unterlagen verlangt, in denen Ihr Name und Ihre Kontaktangaben enthalten sind, oder bei uns eine Untersuchung durchführt. Es ist auch möglich, dass wir interne Untersuchungen durchführen, bei denen Ihre Personendaten ebenfalls bearbeitet werden können.

5.13 Rechtswahrung

Wir bearbeiten Personendaten in unterschiedlichen Konstellationen, um unsere Rechte zu wahren, z.B. um Ansprüche von uns, von verbundenen Unternehmen, von Mitarbeitern oder von Vertrags- und Geschäftspartnern einzuschätzen und sie ggf. gerichtlich, vor- oder aussergerichtlich und vor Behörden im In- und Ausland durchzusetzen bzw. uns gegen Ansprüche zu verteidigen. Beispielsweise können wir Prozessaussichten abklären lassen oder bei einer Behörde Unterlagen einreichen. Dabei können wir Ihre Personendaten bearbeiten oder Dritten im In- und Ausland weitergeben, soweit dies erforderlich und zulässig ist.

6. Wem geben wir Ihre Personendaten weiter?

Unsere Mitarbeiter haben Zugriff auf Ihre Personendaten, soweit dies für die beschriebenen Zwecke und die Tätigkeit der betreffenden Mitarbeiter erforderlich ist. Sie handeln dabei nach unseren Weisungen und sind im Umgang mit Ihren Personendaten zu Vertraulichkeit und Verschwiegenheit verpflichtet.

Wir können Ihre Personendaten zur konzerninternen Verwaltung und zu den verschiedenen Bearbeitungszwecken auch an andere **Gesellschaften innerhalb der Migros-Gruppe** weitergeben. Dadurch können Ihre Personendaten für die jeweiligen Zwecke auch zusammen mit Personendaten bearbeitet und verknüpft werden, die von anderen Unternehmen der Migros-Gruppe stammen.

Wir können Ihre Personendaten an Dritte weitergeben, wenn wir deren Dienstleistungen in Anspruch nehmen wollen («**Auftragsdatenbearbeiter**»). Dabei geht es z.B. um Dienstleistungen in den folgenden Bereichen:

- IT-Dienstleistungen, z.B. Leistungen in den Bereichen Datenspeicherung (Hosting), Cloud-Dienste, Versand von E-Mail-Newslettern, Datenanalyse und -veredelung usw.;
- Leistungen im Bereich der Unternehmensverwaltung (z.B. Buchhaltung oder Bewirtschaftung von Vermögenswerten).

Wir stellen durch die Auswahl der Auftragsdatenbearbeiter und durch geeignete vertragliche Vereinbarungen sicher, dass der Datenschutz während der gesamten Bearbeitung Ihrer Personendaten auch durch Dritte sichergestellt ist. Unsere Auftragsdatenbearbeiter sind verpflichtet, die Personendaten ausschliesslich in unserem Auftrag und nach unseren Instruktionen zu bearbeiten.

Es ist ferner möglich, dass Personendaten an andere Unternehmen (auch) zu deren eigenen Zwecken weitergeben. In diesen Fällen ist der Empfänger der Daten datenschutzrechtlich ein **eigener Verantwortlicher**. Das betrifft z.B. die folgenden Fälle:

- Wenn Sie Reisen bei uns buchen, geben wir Personendaten je nach Gegenstand der Buchung an Transportunternehmen (Bahn, Schiff, Fluggesellschaften usw.), Beherbergungsbetriebe (Hotels, Pensionen usw.), lokale Veranstalter (z.B. Konzerthäuser, Stadtführer usw.) und weitere Leistungserbringer (z.B. Auto- und Motorhomevermieter) weiter.
- **Besonderes bei Flugreisen:** Auf Verlangen der Behörden bestimmter Länder kann es erforderlich sein, spezifische Daten über Ihre Reise in und aus diesen Ländern aus Sicherheits- und Einreisegründen an diese Behörden zu übermitteln. Sie ermächtigen uns bzw. die jeweilige Fluggesellschaft, zu diesen Zwecken personenbezogene Daten über Sie als Passagier, so genannte «Passenger Name Record (PNR)»-Daten, an diese Behörden zu übermitteln, soweit diese Informationen verfügbar sind. Hierzu gehören z.B. Ihr vollständiger Name, Geburtsdatum, Ihre vollständige Wohnadresse, Telefon-

nummern, Informationen über Ihre Mitreisenden, Datum der Buchung/Ticketausstellung und beabsichtigtes Reisedatum, alle Arten von Zahlungsinformationen, Ihr Reisestatus und Ihre Reiseroute, Frequent-Flyer-Nummer, Informationen über Ihr Gepäck, alle PNR-Änderungen in der Vergangenheit usw. Sie nehmen zur Kenntnis, dass diese Daten an Länder übermittelt werden können, in denen der Datenschutz nicht dem Schutzniveau der schweizerischen Datenschutzgesetzgebung entspricht (dazu Ziff. 7).

- Wenn wir eine Reise vermitteln, geben wir Personendaten an den jeweiligen Reiseveranstalter weiter.
- Wenn wir Transaktionen wie Unternehmenszusammenschlüsse oder den Erwerb oder Verkauf einzelner Teile eines Unternehmens oder seiner Vermögenswerte prüfen oder durchführen, müssen wir in diesem Zusammenhang Personendaten an ein anderes Unternehmen übermitteln. In diesen Fällen informieren wir Sie jeweils so frühzeitig, wie dies möglich ist, und wir versuchen, möglichst wenige Personendaten zu bearbeiten.
- Wir können Ihre Personendaten Dritten offenlegen (z.B. Behörden in der Schweiz und im Ausland), wenn dies gesetzlich vorgeschrieben ist. Wir behalten uns die Bearbeitung Ihrer Personendaten zudem vor, um einer gerichtlichen Verfügung nachzukommen oder Rechtsansprüche geltend zu machen bzw. abzuwehren oder wir es aus anderen rechtlichen Gründen für notwendig halten.
- Wir können Personendaten über Sie an ehemalige Arbeitgeber weitergeben, wenn Sie sich bei uns bewerben (Referenzauskünfte), oder an zukünftige Arbeitgeber, wenn Sie sich für eine neue Stelle bewerben.
- Wenn wir Forderungen gegen Sie an andere Unternehmen wie z.B. Inkassounternehmen übertragen.

7. Wann geben wir Ihre Personendaten ins Ausland bekannt?

Die Empfänger Ihrer Personendaten (dazu Ziffer 6) können sich jeweils auch im Ausland befinden. Die betreffenden Länder verfügen möglicherweise nicht über Gesetze, die Ihre Personendaten im gleichen Umfang wie in der Schweiz oder in der EU bzw. dem EWR schützen. Sollten wir Ihre Personendaten in einen solchen Staat übermitteln, sind wir verpflichtet, den Schutz Ihrer Personendaten in angemessener Weise sicherzustellen. Ein Mittel dazu ist der Abschluss von Datenübermittlungsverträgen mit den Empfängern Ihrer Personendaten in Drittstaaten, die den erforderlichen Datenschutz sicherstellen. Dazu gehören Verträge, die von den zuständigen Behörden genehmigt, ausgestellt oder anerkannt wurden, sogenannte Standardvertragsklauseln. Ebenso ist die Übermittlung an Empfänger zulässig, die dem sog. «US-Privacy-Shield-Programm» unterstehen. Bitte kontaktieren Sie uns, falls Sie detaillierte Auskünfte wünschen. In Ausnahmefällen ist die Übermittlung in Länder ohne angemessenen Schutz auch in anderen Fällen zulässig.

8. Führen wir Profilierungen und automatisierte Einzelentscheidungen durch?

«Profilierung» oder «Profiling» bezeichnet einen Vorgang, bei dem Personendaten automatisiert bearbeitet werden, um persönliche Aspekte zu bewerten, zu analysieren oder vorherzusagen, z.B. die Arbeitsleistung, wirtschaftliche Lage, Gesundheit, persönliche Vorlieben, Interessen, Zuverlässigkeit, Verhalten, Aufenthaltsort oder Ortswechsel. Wir führen Profilierungen z.B. bei der Analyse des Einkaufsverhaltens durch, bei der Auswahl von Stellenbewerbern, bei der Prüfung von Vertragspartnern usw.

«Automatisierte Einzelfallentscheidung» bezeichnet Entscheidungen, die automatisiert erfolgen, d.h. ohne relevanten menschlichen Einfluss, und die Ihnen gegenüber negative rechtliche Wirkungen oder andere, ähnlich negative Wirkungen haben. Wir werden Sie gesondert informieren, sofern wir automatisierte Einzelfallentscheidungen in Einzelfällen einsetzen und sofern dies gesetzlich vorgegeben ist.

9. Wie schützen wir Ihre Personendaten?

Wir treffen angemessene Sicherheitsmassnahmen technischer Natur (z.B. Verschlüsselung, Pseudonymisierung, Protokollierung, Zugriffsbeschränkung, Datensicherung usw.) und organisatorischer Natur (z.B. Weisungen an unsere Mitarbeiter, Vertraulichkeitsvereinbarungen, Überprüfungen usw.), um die Sicherheit Ihrer Personendaten zu wahren, um sie gegen unrechtmässige oder unrechtmässige Bearbeitungen zu schützen und der Gefahr des Verlusts, einer unbeabsichtigten Veränderung, einer ungewollten Offenlegung oder eines unberechtigten Zugriffs entgegenzuwirken. Sicherheitsrisiken lassen sich jedoch generell nicht ganz ausschliessen; gewisse Restrisiken sind meistens unvermeidbar.

10. Wie lange speichern wir Ihre Personendaten?

Wir speichern Ihre Personendaten in personenbezogener Form, solange es für den konkreten Zweck, für den wir sie erhoben haben, erforderlich ist, bei Verträgen in der Regel zumindest für die Dauer der Vertragsbeziehung. Wir speichern Personendaten ferner, wenn wir ein berechtigtes Interesse an der Speicherung haben. Das kann insbesondere dann der Fall sein, wenn wir Personendaten benötigen, um Ansprüche durchzusetzen oder abzuwehren, zu Archivierungszwecken, zur Gewährleistung der IT-Sicherheit oder wenn Verjährungsfristen für vertragliche oder ausservertragliche Ansprüche laufen. Häufig findet z.B. eine Verjährungsfrist von zehn Jahren Anwendung, in manchen Fällen auch eine solche von fünf Jahren oder von einem Jahr. Wir speichern Ihre Personendaten zudem, solange sie einer gesetzlichen Aufbewahrungspflicht unterliegen. Für bestimmte Daten gilt z.B. eine zehnjährige Aufbewahrungsfrist. Für andere Daten gelten jeweils kurze Aufbewahrungsfristen, z.B. bei Aufnahmen aus einer Videoüberwachung oder für Aufzeichnungen bestimmter Vorgänge im Internet (Log-Daten). Nach Ablauf der genannten Fristen löschen oder anonymisieren wir Ihre Personendaten.

11. Welche Rechte haben Sie im Zusammenhang mit der Bearbeitung Ihrer Personendaten?

Sie können Datenbearbeitungen jederzeit widersprechen, besonders Datenbearbeitungen im Zusammenhang mit Direktwerbung (z.B. gegen Werbe-E-Mails).

Sie haben zudem die folgenden Rechte:

Recht auf Auskunft: Sie haben das Recht, jederzeit unentgeltlich Einsicht in Ihre bei uns gespeicherten Personendaten zu verlangen, wenn wir diese bearbeiten. So haben Sie die Möglichkeit, zu prüfen, welche Personendaten wir über Sie bearbeiten, und dass wir diese gemäss geltenden Datenschutzbestimmungen verwenden.

Recht auf Berichtigung: Sie haben das Recht, unrichtige oder unvollständige Personendaten berichtigen zu lassen und über die Berichtigung informiert zu werden. Wir informieren in diesem Fall die Empfänger der betroffenen Daten über die vorgenommenen Anpassungen, sofern dies nicht unmöglich oder mit unverhältnismässigem Aufwand verbunden ist.

Recht auf Löschung: Sie haben das Recht, dass Ihre Personendaten unter bestimmten Umständen gelöscht werden. Im Einzelfall kann das Recht auf Löschung ausgeschlossen sein.

Recht auf Einschränkung der Bearbeitung: Sie haben unter bestimmten Voraussetzungen das Recht zu verlangen, dass die Bearbeitung Ihrer Personendaten eingeschränkt wird.

Recht auf Datenübertragung: Sie haben unter bestimmten Umständen das Recht, von uns die Personendaten, welche Sie uns bereitgestellt haben, unentgeltlich in einem lesbaren Format zu erhalten.

Beschwerderecht: Sie haben das Recht, bei einer zuständigen Aufsichtsbehörde gegen die Art und Weise der Bearbeitung Ihrer Personendaten Beschwerde einzureichen.

Widerrufsrecht: Sie haben grundsätzlich das Recht, eine erteilte Einwilligung jederzeit zu widerrufen. In der Vergangenheit auf Ihre Einwilligung gestützte Bearbeitungstätigkeiten werden durch Ihren Widerruf allerdings nicht unrechtmässig.

12. Was ist sonst noch zu beachten?

Bei der Bearbeitung Ihrer Personendaten stützen wir uns insbesondere auf folgende Grundlagen:

- Die Erfüllung eines Vertrags mit der betroffenen Person oder für vorvertragliche Massnahmen auf ihre Anfrage;
- berechnete Interessen. Dazu gehören unsere eigenen Interessen und Interessen Dritter. Sie sind sehr vielfältig und umfassen z.B. das Interesse an einer guten Kundenbetreuung, der Kontaktpflege und sonstiger Kommunikation mit Kunden auch ausserhalb eines Vertrags; an Werbe- und Marketing-Aktivitäten; daran, unsere Kunden und andere Personen besser kennenzulernen; daran, Produkte und Dienstleistungen zu verbessern und neue zu entwickeln; an der gruppeninternen Verwaltung und dem gruppeninternen Verkehr, der bei einem Konzern mit arbeitsteiliger Zusammenarbeit notwendig ist; an der Betrugsbekämpfung, bspw. bei Online-Shops, und der Verhinderung und

Untersuchung von Delikten; am Schutz von Kunden, Mitarbeitern und anderen Personen und Daten, Geheimnisse und Vermögenswerte der Migros-Gruppe; an der Gewährleistung der IT-Sicherheit, besonders im Zusammenhang mit der Verwendung von Webseiten, Apps und anderer IT-Infrastruktur; an der Gewährleistung und Organisation des Geschäftsbetriebs, einschliesslich des Betriebs und der Weiterentwicklung von Webseiten und anderen Systemen; an der Unternehmensführung und -entwicklung; am Verkauf oder Kauf von Unternehmen, Unternehmensteilen und anderen Vermögenswerten; an der Durchsetzung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen; und an der Einhaltung des schweizerischen Rechts und interner Regeln;

- auf eine Einwilligung, sofern wir sie gesondert um Einwilligung bitten;
- ein Erfordernis zur Einhaltung von Rechtsvorschriften.

Eine Pflicht zur Bekanntgabe von Personendaten an uns besteht in aller Regel übrigens nicht, es sei denn, sie stehen in einer Vertragsbeziehung mit uns, die eine solche Pflicht begründet. Allerdings werden wir diejenigen Personendaten erheben und bearbeiten müssen, die für die Aufnahme und Abwicklung einer Vertragsbeziehung und für die Erfüllung der damit verbundenen Pflichten notwendig oder gesetzlich vorgeschrieben sind. Andernfalls können wir den betreffenden Vertrag nicht schliessen oder weiterführen. Zwingend ist die Bearbeitung bestimmter Daten auch bei der Verwendung von Webseiten. Hier können Sie zwar Cookies verhindern (dazu finden Sie in dieser Datenschutzerklärung weitere Angaben). Die Protokollierung bestimmter, i.d.R. aber nicht personenbezogener Daten wie z.B. Ihre IP-Adresse kann aus technischen Gründen aber nicht unterbunden werden. Auch bei der Kommunikation mit uns müssen wir zumindest diejenigen Personendaten bearbeiten, die Sie uns oder die wir Ihnen übermitteln.

Wenn Sie uns Personendaten übermitteln, müssen Sie sicherstellen, dass diese Personendaten korrekt sind. Unter Umständen wollen oder müssen Sie uns zudem Personendaten Dritter übermitteln, z.B. von Mitreisenden. Wir weisen Sie darauf hin, dass Sie in diesem Fall verpflichtet sind, die betreffenden Personen über diese Datenübermittlung und über die vorliegende Datenschutzerklärung zu informieren und die Richtigkeit der betreffenden Personendaten sicherzustellen.

13. Änderungen dieser Datenschutzerklärung

Diese Datenschutzerklärung kann im Lauf der Zeit angepasst werden, besonders wenn wir unsere Datenbearbeitungen ändern oder wenn neue Rechtsvorschriften anwendbar werden. Wir informieren Personen, deren Kontaktangaben bei uns registriert sind, bei erheblichen Änderungen aktiv über solche Änderungen, wenn das ohne unverhältnismässigen Aufwand möglich ist. Generell gilt für Datenbearbeitungen aber jeweils die Datenschutzerklärung in der bei Beginn der betreffenden Bearbeitung aktuellen Fassung.