1. Reiseleistung Verkauf

**2018**

Ihre Firma

[Geben Sie den Firmennamen ein]

10.04.2018



1. Reiseleistung Verkauf
2. Verfahren

Bezeichnung: Verkauf und Abrechnung von Reiseleistungen an Endkunden (Privat- und Geschäftskunden sowie an Wiederverkäufer (B2B)

Fachabteilung: Sales, Reisebüro-Filialen

Kontakt: [Name des Abteilungsleiters]

1. Zweckbestimmung

Buchung, Abwicklung und Verrechnung von Reiseleistungen für Privat- und Geschäftskunden, die als Endkunden eine Reiseleistung, insbesondere Transport und Nächtigung, in Anspruch nehmen bzw. die als Wiederverkäufer die Reiseleistung weiterverkaufen.

1. Details zur Datenverarbeitung
   1. Betroffene Personen  
      (Unzutreffendes löschen, Fehlendes ergänzen.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Personengruppe | Anmerkung |
| 01 | Privatkunden, Geschäftsreisende | Kinder, Personen mit besonderen Bedürfnissen |
| 02 | Firmenkunden | Unternehmen |
| 03 | Wiederverkäufer | Reisebüros und -veranstalter, die beim Verantwortlichen buchen |
| 04 | Interessenten | Anfragen, die nicht zu einer Buchung führen |
| 05 | Kontaktpersonen | zB Mitarbeiter von Firmenkunden |

* 1. Datenverwendung & Weitergabe  
     (Unzutreffendes löschen, Fehlendes ergänzen.)

Verwendung intern

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Empfängerkategorie | Rechtsgrundlage |
| 01 | Rechnungswesen | Gesetz |
| 02 | Marketing | Einwilligung |
|  |  |  |
|  |  |  |

Weitergabe extern

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Empfängerkategorie | Rechtsgrundlage |
| 03 | Leistungsträger mit Sitz in EU (Fluglinien, Taxi, Hotels, etc) | Vertrag |
| 04 | Buchungsplattformen mit Sitz in EU | Vertrag |
| 05 | Steuerberatung, Rechtsanwälte | Abwägung [[1]](#footnote-1) |
| 06 | Gerichte, Behörden | Gesetz |
| 07 | Externe Beratungsunternehmen | Einwilligung (soweit nicht anonymisiert) |
|  |  |  |

Weitergabe Drittstaaten

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Empfängerkategorie | Rechtsgrundlage |
| 08 | Leistungsträger mit Sitz in Drittstaat (Fluglinien, Hotels, Agenturen etc) | Einwilligung |
| 09 | Buchungsplattformen mit Sitz in Drittstaat | Einwilligung |

* 1. Auftragsverarbeiter

Firma [genauer Firmenname]

Adresse [Postanschrift]

Kontaktperson [Name, E-Mail, TelNr.]

Vertragsnummer

(Mehrere Auftragsverarbeiter gesondert anführen)

1. Datenkategorien
   1. Privatkunden, Geschäftsreisende  
      (Unzutreffendes löschen, Fehlendes ergänzen.)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Kategorie | Herkunft | Lösch-frist | Empfänger – siehe 3.2. | Anmerkung |
| 01 | Name | Person | 5J | 01-09 |  |
| 02 | Geburtsdatum | Person | 5J | 02-09 |  |
| 03 | Geschlecht | Person | 5J | 02-09 |  |
| 04 | Sprache, Nationalität | Person | 5J | 02-09 |  |
| 05 | Postadresse | Person | 5J | 01-09 |  |
| 06 | Kontaktdaten inkl. TelNr | Person | 5J | 02,03,06 |  |
| 07 | Vielfliegervertrag und -nummer | Person | 5J | 03,06 |  |
| 08 | Reisedokumente | Person | 5J | 03,06 |  |
| 09 | Reiseziele, Reiseart, Termine | Person | 5J | 01-09 |  |
| 10 | Unterkunft Termine | Person | 5J | 01-09 |  |
| 11 | Begleitpersonen (Familie) | Person | 5J | 03-06,08,09 |  |
| 12 | Gruppenreisende | Gruppenleiter | 5J | 02-06,08,09 |  |
| 13 | Preise, Konditionen von Reiseleistungen | intern | 5J | 01-09 |  |
| 14 | Zahlungsart | Person | 5J | 01,03-06,08,09 |  |
| 15 | Bankverbindung, Kreditkarten | Person | 5J | 01,03-06,08,09 |  |
| 16 | KFZ Kennzeichen, PKW-Modell | Person | 5J | 03,06 |  |
| 17 | Allergien & Unverträglichkeiten | Person | 5J | 03,06, 08 | sensibel, Zugriffsbeschränkung sofort nach Reise |
| 18 | bekannte Vorlieben, Sonderwünsche, besondere Bedürfnisse | Person | 5J | 02-06, 08 | sensibel, Zugriffsbeschrän-kung sofort nach Reise |
| 19 | Kunden-Feedback | Person | 5J | 02,05,06,07 |  |

* 1. Firmenkunden  
     (Unzutreffendes löschen, Fehlendes ergänzen.)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Kategorie | Herkunft | Lösch-frist | Empfänger  siehe 3.2. | Anmerkung |
| 01 | Name, Firma | Person | 5J | 01-09 |  |
| 02 | Postadresse | Person | 5J | 01-09 |  |
| 03 | Kontaktdaten inkl. TelNr. | Person | 5J | 01-06,08,09 |  |
| 04 | Kontaktpersonen | Person | 5J | 02,03,06,08,09 |  |
| 05 | Preise, Konditionen | intern | 5J | 01-09 |  |
| 06 | Reisende Personen | Person | 5J | 03,04,06,08,09 | Details siehe 4.1. |

* 1. Wiederverkäufer  
     (Unzutreffendes löschen, Fehlendes ergänzen.)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Kategorie | Herkunft | Lösch-frist | Empfänger  siehe 3.2. | Anmerkung |
| 01 | Name, Firma | Person | 5J | 01-09 |  |
| 02 | Postadresse | Person | 5J | 01-09 |  |
| 03 | Kontaktdaten inkl. TelNr. | Person | 5J | 01-06,08,09 |  |
| 04 | Kontaktpersonen | Person | 5J | 02,03,06,08,09 |  |
| 05 | Preise, Konditionen | intern | 5J | 01-09 |  |
| 06 | Reisende Personen | Person | 5J | 03,04,06,08,09 | Details siehe 4.1. |

* 1. Interessenten  
     (Unzutreffendes löschen, Fehlendes ergänzen.)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Kategorie | Herkunft | Lösch-frist | Empfänger  siehe 3.2. | Anmerkung | |
| 01 | Name | Person | 1J1) | 02,06,07 | bei Einwilligung |
| 02 | Geb. Datum | Person | 1J1) | 02,06,07 | bei Einwilligung |
| 03 | Postadresse | Person | 1J1) | 02,06,07 | bei Einwilligung |
| 04 | Kontaktdaten inkl. TelNr. | Person | 1J1) | 02,06 | bei Einwilligung |
| 05 | Begleitpersonen | Person | 1J1) | 06 | bei Einwilligung |
| 06 | Reisedokumente | Person | 1J1) | 06 | bei Einwilligung |
| 07 | Reiseziel, Reisemodus, Termine | Person | 1J1) | 02,06,07 | bei Einwilligung |
| 08 | Preise, Konditionen | intern | 1J1) | 02,06,07 | bei Einwilligung |
| 09 | Unterkunft Termine | Person | 1J1) | 02,06,07 | bei Einwilligung |
| 10 | Vielfliegervertrag und -nummer | Person | 1J1) | 06 | bei Einwilligung |
|  |  |  |  |  |  |

1. In der Datenschutzerklärung sollte festgehalten werden, wie lange Daten von Interessenten aufbewahrt werden, wenn es nicht zur Buchung kommt.
   1. Kontaktpersonen  
      (Unzutreffendes löschen, Fehlendes ergänzen.)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Kategorie | Herkunft | Lösch-frist | Empfänger  siehe 3.2. | Anmerkung | |
| 01 | Name | Person | 5J | 02,06 |  |
| 02 | Firma, Funktion | Person | 5J | 02,06 |  |
| 03 | Postadresse | Person | 5J | 02,06 |  |
| 04 | Kontaktdaten inkl. TelNr. | Person | 5J | 02,06 |  |
|  |  |  |  |  |  |

1. Technisch-organisatorische Maßnahmen (TOMs)
   1. Applikationen  
      (Unzutreffendes löschen, Fehlendes ergänzen.)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Applikation | Auftrags-verarbeiter | Maßnahmen |
| 01 | Buchungssoftware [zB JET-TRAVEL, AMADEUS] |  | siehe Richtlinie für die Vergabe von User-Berechtigungen |
| 02 | Web-Portal des Verantwortlichen |  | Sicherheitsrichtlinie, Maßnahmen gegen Hacker etc |
| 03 | Buchungsportale Dritter |  | Persönliche Login-Daten der Mitarbeiter; regelmäßige Schulung betreffend Vergabe und Verwaltung von Passwörtern |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

* 1. Datenschutz durch Technologiegestaltung („privacy by design“) ist gewährleistet durch:
* Restriktive Zugriffsberechtigungen
* Datenschutzfreundliche Applikationen (siehe User-Handbuch der Applikationen)
* Verschlüsselung und Pseudonymisierung von Kreditkartendaten und Reisedokumenten
* Sonstiges:

(Zutreffendes ankreuzen oder ergänzen.)

* 1. Datenschutz durch datenminimierende Voreinstellungen („privacy by default“) ist gewährleistet durch:
* Grundeinstellungen in der Buchungssoftware
* Grundeinstellungen im Web-Portal
* Sonstiges:

(Zutreffendes ankreuzen oder ergänzen.)

* 1. Datensicherheit (Vertraulichkeit, Verfügbarkeit, Integrität)

Elektronische Verarbeitungen

* Verschlüsselung sämtlicher Datenträger auf denen personenbezogene Daten gespeichert werden;
* Verschlüsselung bei Übermittlungen an Auftragsverarbeiter oder Behörden;
* Mehrstufige Systemsicherungen (B2D2T). Sämtliche Sicherungsdaten sind ebenfalls verschlüsselt und die Aufbewahrung der Archivbänder erfolgt georedundant,
* Hohe Sicherungsmechanismen im Bereich der Netzwerktechnologie.
* Regelmäßige Überprüfung der Maßnahmen durch den Datenschutzverantwortlichen und den Auftragsverarbeiter.
* Sonstiges:

(Zutreffendes ankreuzen oder ergänzen.)

Analoge Verarbeitungen

* Papierakten (Handakten) werden lediglich nach Aktenzahl und/oder Namen des Betroffenen und/oder chronologisch nach dem Datum des Geschäftsfalles abgelegt. Es liegt daher kein Dateisystem im Sinne der DSGVO vor.
* Sonstiges:

(Zutreffendes ankreuzen oder ergänzen.)

* 1. Methoden zur Datenlöschung

Elektronische Verarbeitungen

* Die eingesetzten Applikationen (allenfalls ergänzt durch spezielle Software-Tools wie zB Tealium) gewährleisten, dass sämtliche elektronisch erfasste Datenkategorien mit entsprechenden Tags versehen werden. Dadurch wird die automatische Löschung bzw. Anonymisierung einzelner Datenkategorien, nach Wegfall der Rechtsgrundlage zur Verarbeitung, ermöglicht.
* Im Falle einer Löschung nach Betroffenenbegehren wird diese protokolliert und in die operativen Backups nachgezogen
* Sonstiges:

(Zutreffendes ankreuzen oder ergänzen)

Analoge Verarbeitungen

* Da kein strukturierter Zugriff auf Papierakten, zB in Form einer dezentralen Abfrage bestimmter personenbezogener Daten, möglich ist, ist eine langfristige Aufbewahrung zur Beweissicherung bis maximal 10 Jahre nach dem letzten Kontakt gerechtfertigt.
* Sonstiges:

(Zutreffendes ankreuzen oder ergänzen.)

1. Profiling

* Nein
* Ja, und zwar:

(Zutreffendes ankreuzen oder ergänzen.)

1. Entscheidungsautomatisierung

* Nein
* Ja, und zwar:

(Zutreffendes ankreuzen oder ergänzen.)

1. Betroffenenrechte
   1. Information Betroffener

* Standardformat: PDF
* Sonstiges

(Zutreffendes ankreuzen oder ergänzen.)

* 1. Art der Information des Betroffenen?
* E-Mail, wenn Anfrage per E-Mail, sonst per Post
* Sonstiges:

(Zutreffendes ankreuzen oder ergänzen.)

1. Interesse des Verarbeiters an steuerlicher, rechtlicher und sonstiger Beratung überwiegt das Geheimhaltungsinteresse des Betroffenen, wenn die Empfänger zur Verschwiegenheit gegenüber Dritten gesetzlich oder vertraglich verpflichtet sind. [↑](#footnote-ref-1)