

Umgang mit PD im 5 Sterne Team (5ST)

1. Einleitung

Dieses Dokument enthält Beschreibungen und Beispiele für den Umgang mit PD im 5ST. Die Inhalte werden den Kunden auf geeignete Weise, digital schriftlich im Einzelfall, oder als Verweis über die Website zur Verfügung gestellt.

1.1. Geltungsbereich

Diese Beschreibung gilt für alle beteiligten Gesellschaften / Marken des Unternehmens.

2. Wann arbeiten wir mit personenbezogenen Daten?

Wir erheben und verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten unter anderem in den folgenden Fällen:

- Wenn Sie auf uns zukommen (z.B. über Formulare auf unserer Website)
- Wenn Sie Dienstleistungen von uns in Anspruch nehmen (z.B. einen Redner buchen)
- Wenn Sie Informationen zu unseren Dienstleistungen anfordern
- Wenn Sie uns auf unsere Marketingaktivitäten antworten (z.B. unserem Newsletter)
- Wenn uns Ihre Daten im Rahmen der Reklamationsprozesse zugehen (sollten Sie einmal wiedererwarten nicht zufrieden mit uns sein)
- wenn wir von Dritten personenbezogene Daten über Sie bekommen
- Wenn Sie sich bei uns bewerben
- Wenn Sie über die unterschiedlichen „Soziale Medien“ auf uns zugehen
- Wenn Sie Veranstaltungen unserer Partner buchen (hierbei speichern wir keine Informationen über Sie)

3. Welche Daten können über Sie erhoben werden?

Die folgenden Kategorien von personenbezogenen Daten sind Beispiele welche über die Dienstleistungen, Produkte und Kontaktkanäle erhoben werden:

- **Kontaktdaten** ► Name, Anschrift, Telefonnummer, Fax, E-Mail-Adress
- **Vertragsdaten** ► Kundennummer, Vertragsnummer, Ihre Unterschrift
- **Nutzung von Websites und Kommunikation** ► Informationen darüber, wie Sie unsere Website nutzen. Inhalte der mit Ihnen geführten schriftlichen oder mündlichen Konversationen.
- **Transaktions- und Interaktionsdaten** ► Informationen zu Käufen, Interaktionen mit dem Vertrieb (z.B. Anfragen)
- **Bonitäts- und Identitätsangaben** ► Daten zur Feststellung Ihrer Identität und Bonität, außerdem Informationen zu Transaktionen, etwaig nicht geleistete Zahlungen an uns

Dienste Dritter

Sofern Sie von der Möglichkeit Gebrauch machen, Online-Dienste (z.B. Facebook oder XING) zu nutzen, unterliegen diese Dienste der Verantwortung des jeweiligen Anbieters. Auf die hierbei ausgetauschten Inhalte hat das 5ST keinen Einfluss.

4. Zu welchem Zweck verarbeiten wir Ihre Daten?

4.1. Erfüllung der im Rahmen von Organisation, Vertrieb vereinbarten vertraglichen Pflichten
Wir verarbeiten und nutzen Ihre Daten im Rahmen der Verkaufs- und Vertriebsprozesse sowie bei einer Erbringung unserer Leistungen. Im Rahmen dieser Tätigkeiten können nachfolgend genannte Datenkategorien verarbeitet werden:

- Kontaktdaten (Name, Vorname, Adresse, E-Mail-Adresse, Telefon-Faxnummer, etc.)
- Bankdaten (IBAN, BIC, Kontonummer oder Bankleitzahl)
- Persönliche Informationen (z.B. Ihr Geburtstag oder Ihre Interessen), wir wollen Ihnen hin und wieder eine Freude machen
- Details aus Konversationen (im Rahmen unserer Dokumentationspflichten zur Abrechnung von besprochenen Details zu Aufträgen)

Wir nutzen Ihre Daten ausschließlich zur Ansprache i. R. der Vertragsabwicklung oder für Antworten Ihrer an uns gerichteten Anfragen. Hierbei sprechen wir Sie ohne gesonderte Einwilligung z. B. schriftlich, telefonisch oder per E-Mail an

4.2. Sicherung der Leistungsqualität

Wir verwenden die erhaltenen Daten, welche durch die Erbringung von Leistungen durch uns erhoben werden für die Sicherstellung der von uns gewohnten 5 Sterne Qualität unserer Dienstleistungen. Die Verarbeitungen beruhen auf unserem Interesse, die hohen Erwartungen unserer Kunden bezüglich unserer Leistungen zu erfüllen und dem Wunsch nach innovativen Künstlern, Themen und Vorträgen Rechnung zu tragen. Zum Schutz Ihrer Interessen werden nach Bedarf zusätzliche Sicherheitsvorkehrungen umgesetzt wie z. B. Datenzugriffsbeschränkungen, Aufbewahrungsfristen sowie Datensparsamkeitsprinzipien, wie die ausschließliche Erhebung relevanter Daten.

4.3. Erfüllung von Vertriebs-, Service- und Verwaltungsprozessen

Es ist uns ein Anliegen die Kundenbetreuung durch uns fortlaufenden zu optimieren, hierzu erstellen wir Auswertungen und Berichte, die wir mit den zuständigen internen Abteilungen und Personen teilen. Diese Auswertungen dienen vornehmlich dazu, entsprechende Maßnahmen (z. B. Schulungen für das Personal) einzuleiten.

Wir werden die zuvor beschriebenen Berichte ausschließlich in anonymisierter Form erstellen, das heißt, dass die Empfänger der Berichte aus den enthaltenen Daten keine Rückschlüsse auf Sie als Person ziehen können.

4.4. Kundenbetreuung

Wir nutzen Ihre personenbezogenen Daten zur Ansprache i. R. der Vertragsanbahnung und Abwicklung oder für die Bearbeitung aller von Ihnen formulierten Anliegen (z. B. Anfragen). Zu allen Aspekten der Leistungserbringung sprechen wir Sie ohne gesonderte Einwilligung z. B. schriftlich, telefonisch, oder per E-Mail an, je nachdem, welche Kontaktdaten Sie angegeben haben. Auch kontaktieren wir Sie in sorgfältig abgewogenen Fällen mit werblicher Kommunikation, wenn die hierfür notwendigen datenschutzrechtlichen Voraussetzungen erfüllt sind.

4.5. Marketing

Wir nutzen Ihre personenbezogenen Daten unter Umständen auch zu Marketingzwecken (z.B. Referenzstories und Projektberichte). Dies geschieht selbstverständlich immer in Rücksprache und Abstimmung mit Ihnen.

4.6. Newsletter

Im Rahmen unserer 5 Sterne Geschäftsbeziehung ist es uns ein Anliegen Sie zu wichtigen Themen und Trends sowie Neuigkeiten aus unserer Welt auf dem Laufenden zu halten.

Sie erhalten von uns einen Newsletter mit Nachrichten und aktuellen Informationen zu einigen von unseren Rednern, Veranstaltungen und Dienstleistungen. Falls Sie keinen Newsletter mehr erhalten wollen, können Sie der Verwendung ihrer E-Mail Adresse jederzeit widersprechen, indem Sie auf das Mail entsprechend antworten.

4.7. Erfüllung rechtlicher Verpflichtungen

Wir verarbeiten Ihre personenbezogene Daten zudem dann, wenn eine rechtliche Verpflichtung hierzu besteht.

Wie jedes Unternehmen unterliegen auch wir einer Vielzahl an gesetzlichen Verpflichtungen. Um diesen verantwortungsvoll nachzukommen verarbeiten wir Ihre Daten im erforderlichen Umfang und geben diese gegebenenfalls im Rahmen gesetzlicher Meldepflichten an die verantwortlichen Behörden sowie öffentliche Stellen weiter.

Weiterhin verarbeiten wir Ihre Daten gegebenenfalls im Fall eines Rechtsstreits, wenn der Rechtsstreit eine Verarbeitung Ihrer Daten notwendig macht.

4.8. Datenübermittlung innerhalb des 5ST

Das 5ST besteht aus mehreren Einzelmarken. Teilweise übersenden wir nach sorgfältiger Überprüfung Ihre Daten an andere Bereiche des Unternehmens, die diese weiterverarbeiten. Da wir allen denselben Qualitäts- und Sicherheitsansprüchen unterliegen stellt dies kein Hindernis für Sie dar.

4.9. Übermittlung an Dritte und außerhalb der EU

Eine Datenübermittlung an Dritte, sowie an Unternehmen außerhalb der Europäische Union findet in der Regel nicht statt. Ausnahme sind internationalen Veranstaltungen auf denen wir von Zeit zu Zeit vertreten sind.

5. Wie schützen wir Ihre personenbezogenen Daten?

Wir setzen verschiedene Sicherheitsmaßnahmen nach dem aktuellen Stand der Technik ein, um die Sicherheit, Integrität und Verfügbarkeit Ihrer Daten zu schützen und aufrechtzuerhalten. Ein hundertprozentiger Schutz vor unberechtigtem Zugriff kann bei Datenübertragungen über das Internet oder eine Website nie garantiert werden, aber wir und unsere Dienstleister und Geschäftspartner bemühen uns nach besten Kräften darum, Ihre personenbezogenen Daten im Einklang mit den geltenden Datenschutzvorschriften durch technische und organisatorische Sicherheitsvorkehrungen angemessen zu schützen. Unter anderem setzen wir folgende Maßnahmen ein.

- Verpflichtung und Schulung unserer Mitarbeiter auf den Datenschutz
- Strenge Kriterien für die Berechtigung zum Zugriff auf Ihre Daten (Beschränkung auf möglichst wenige Personen)
- Firewall-Absicherung von IT-Systemen zum Schutz vor unbefugtem Zugriff
- Überwachung unserer IT-Systeme

Die sind nur einige Beispiele. Eine vollständige Liste an Maßnahmen erhalten sie im Rahmen unserer Technisch-Organisatorischen-Maßnahmen auf Anfrage.

6. Wie lange bewahren wir Ihre Daten auf?

Wir werden Ihre Daten nur so lange aufbewahren, wie dies für die jeweiligen betreffenden Zwecke notwendig ist. Die grundsätzlichen Prinzipien, nach denen wir die Löschung Ihrer personenbezogenen Daten vorsehen, sind im Folgenden dargestellt.

6.1. Datenverarbeitung zur Erfüllung eines Vertrags

Zur Erfüllung vertraglicher Verpflichtungen können wir Daten so lange aufbewahren, wie der Vertrag in Kraft ist, sowie abhängig von Art und Inhalt des Vertrages 6 oder 10 Jahre darüber hinaus, um den geltenden Aufbewahrungspflichten zu entsprechen und um eventuelle Anfragen oder Ansprüche nach Vertragsablauf zu klären.

6.2. Datenverarbeitung zur Prüfung von Ansprüchen

Daten, die nach unserem Ermessen notwendig sein werden, um Ansprüche an uns zu prüfen, abzuwehren oder um gegen Sie vorzubringen, können von uns so lange aufbewahrt werden, wie ein entsprechendes Verfahren angestrebt werden könnte.

7. Kontakt mit uns, Ihre Datenschutzrechte und Ihr Recht auf Beschwerde bei der Datenschutzbehörde

Bei weiteren Fragen wenden Sie sich am besten zuerst an unsere Kundenbetreuung – entweder per E-Mail unter datschutzbeauftragter@5-sterne-team.de oder telefonisch unter der Nummer 09071-77035-0 (täglich 08:00 – 18:00 Uhr). Darüber hinaus können Sie sich an den zuständigen Datenschutzbeauftragten wenden. Sehen Sie hierzu die Datenschutzerklärung auf der Website. Als betroffene Person können Sie nach der DSGVO folgende Rechte bei uns geltend machen. Abhängig von Art und Umfang Ihrer Anfrage werden wir Sie bitten, diese schriftlich an uns zu richten.

7.1 Betroffenenrechte

Es stehen Ihnen gegenüber dem 5ST die folgenden Rechte als betroffene Person zu:

7.1.1 Recht auf Auskunft (Art. 15 DSGVO)

Sie können von uns jederzeit Informationen über Ihre Daten, die wir über Sie halten, verlangen. Diese Auskunft betrifft unter anderem die von uns verarbeiteten Datenkategorien, für welche Zwecke wir diese verarbeiten, die Herkunft der Daten, falls wir diese nicht direkt von Ihnen erhoben haben, und gegebenenfalls die Empfänger, an die wir Ihre Daten übermittelt haben.

7.1.2. Recht auf Berichtigung (Art. 16 DSGVO):

Sie können von uns die Berichtigung Ihrer Daten fordern. Wir werden angemessene Maßnahmen unternehmen, um Ihre Daten, die wir über Sie halten und laufend verarbeiten, richtig, vollständig und aktuell zu halten, basierend auf den aktuellsten uns zur Verfügung stehenden Informationen.

7.1.3. Recht auf Löschung (Art. 17 DSGVO):

Sie können von uns die Löschung Ihrer Daten verlangen, sofern hierfür die rechtlichen Voraussetzungen vorliegen. Dies kann gemäß Art. 17 DSGVO etwa dann der Fall sein, wenn z.B.:

- die Daten für die Zwecke, für die sie erhoben oder auf sonstige Weise verarbeitet wurden, nicht länger erforderlich sind
- Sie Ihre Einwilligung, die Grundlage der Datenverarbeitung ist, widerrufen und es an einer anderweitigen Rechtsgrundlage für die Verarbeitung fehlt

7.1.4. Recht auf Einschränkung der Verarbeitung (Art. 18 DSGVO):

Sie können von uns die Einschränkung der Verarbeitung Ihrer Daten verlangen, falls:

- Sie die Richtigkeit der Daten bestreiten und zwar für den Zeitraum, den wir benötigen, um die Richtigkeit der Daten zu überprüfen
- die Verarbeitung unrechtmäßig ist und Sie die Löschung Ihrer Daten ablehnen und stattdessen die Einschränkung der Nutzung verlangen

7.1.5. Recht auf Datenübertragbarkeit (Art. 20 DSGVO):

Auf Ihren Antrag hin werden wir Ihre Daten – soweit dies technisch möglich ist – an einen anderen Verantwortlichen übertragen. Dieses Recht steht Ihnen allerdings nur zu, sofern die Datenverarbeitung auf Ihrer Einwilligung beruht oder erforderlich ist, um einen Vertrag durchzuführen.

7.1.6. Recht auf Widerspruch (Art. 21 DSGVO):

Sie können der Verarbeitung Ihrer Daten aus Gründen jederzeit widersprechen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, sofern die Datenverarbeitung auf Ihrer Einwilligung oder auf unseren berechtigten Interessen oder denen eines Dritten beruht.

7.2. Fristen zur Erfüllung von Betroffenenrechten

Wir bemühen uns grundsätzlich, allen Anfragen innerhalb von 30 Tagen nachzukommen.

7.3. Beschwerde bei Aufsichtsbehörden

Das 5ST nimmt Ihre Bedenken und Rechte sehr ernst. Sollten Sie aber der Ansicht sein, dass wir Ihren Beschwerden oder Bedenken nicht hinreichend nachgekommen sind, haben Sie das Recht, eine Beschwerde bei einer zuständigen Datenschutzbehörde einzureichen.