

DATENSCHUTZINFORMATION ZUR VERARBEITUNG PERSONENBEZOGENER DATEN

Gemäß Art. 13 und 14 der Verordnung (EU) 2016/679 (DSGVO)

ARCADIA EMME VIAGGI S.R.L. – ARCADIA TOUR OPERATOR & DMC

Einleitung

Arcadia Emme Viaggi S.r.l. (nachfolgend auch „Arcadia“ oder „Verantwortlicher“) misst dem Schutz der Vertraulichkeit und personenbezogener Daten besondere Bedeutung bei.

Mit dieser gemäß Art. 13 und 14 der Verordnung (EU) 2016/679 (nachfolgend „DSGVO“) erstellten Datenschutzhinweise möchte Arcadia klar und transparent darüber informieren, wie personenbezogene Daten im Rahmen ihrer Tätigkeit erhoben, verwendet, gespeichert und geschützt werden.

Diese Information gilt, soweit Arcadia als Verantwortlicher handelt, für personenbezogene Daten, die über die Unternehmenswebsite, Buchungssysteme, geschäftliche Kommunikation sowie Vertragsbeziehungen mit Kunden, Reisenden, Reisebüros, Reiseveranstaltern, Beherbergungsbetrieben, Lieferanten und Geschäftspartnern erhoben werden.

1. Verantwortlicher für die Datenverarbeitung

ARCADIA EMME VIAGGI S.R.L.

Sitz: Viale Roma 61 – 47042 Cesenatico (FC), Italien

USt-IdNr.: 01196430407

Telefon: +39 0547 83090

E-Mail: amministrazione@arcadiaviaggi.it

Website: www.arcadiaviaggi.it

Bei Fragen zur Verarbeitung personenbezogener Daten oder zur Ausübung der Rechte nach der DSGVO kann der Verantwortliche unter der oben genannten E-Mail-Adresse kontaktiert werden.

2. Kategorien verarbeiteter personenbezogener Daten

Im Rahmen ihrer Tätigkeit kann Arcadia folgende Kategorien personenbezogener Daten erheben und verarbeiten:

- a) Personen- und Identifikationsdaten: Vor- und Nachname, Geburtsdatum und -ort, Staatsangehörigkeit, Wohnsitz und, soweit erforderlich, Angaben zu Ausweis- oder Reisedokumenten.
- b) Kontaktdaten: E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Postanschrift und sonstige von der betroffenen Person bereitgestellte Kontaktdaten.
- c) Daten zu touristischen Leistungen: Reiseziele, Reisedaten, Aufenthalte, gebuchte Unterkünfte, Anzahl und Alter der Teilnehmer, Ausflüge, Eintrittskarten, Transfers, Zusatzleistungen, Präferenzen und buchungsbezogene Anfragen.
- d) Verwaltungs- und Vertragsdaten: Rechnungsdaten, Steuernummer, Umsatzsteuer-Identifikationsnummer, Zahlungsinformationen, Beträge, Erstattungen und Vertragsunterlagen.
- e) Berufs- und Geschäftsdaten: Unternehmensname, Funktion, geschäftliche Kontaktdaten und Informationen, die für die Beziehungen zu Reisebüros, Reiseveranstaltern, Beherbergungsbetrieben und anderen Partnern erforderlich sind.
- f) Nutzungsdaten: IP-Adresse, Browser- und Geräteinformationen, technische Daten, Protokolldaten sowie Informationen, die durch Cookies und ähnliche Technologien erhoben werden.
- g) Kommunikationsdaten: Angaben in Angebotsanfragen, E-Mail-Korrespondenz, Supportanfragen und Beschwerden.

Unter bestimmten Umständen können für besondere Erfordernisse bei der Organisation touristischer Leistungen besondere Kategorien personenbezogener Daten gemäß Art. 9 DSGVO verarbeitet werden, etwa Gesundheitsinformationen, Angaben zu Behinderungen oder besonderen Unterstützungsbedürfnissen.

Diese Daten werden nur verarbeitet, wenn dies erforderlich ist und eine geeignete Rechtsgrundlage nach der DSGVO vorliegt.

3. Zwecke und Rechtsgrundlagen der Verarbeitung

Personenbezogene Daten werden zu den nachstehend genannten Zwecken verarbeitet.

3.1 Informations- und Angebotsanfragen

Bearbeitung von Anfragen über die Website, per E-Mail, Telefon und andere Unternehmenskanäle; Erstellung von Angeboten und Vorschlägen für Aufenthalte, Pauschalreisen, Ausflüge, Erlebnisse und Zusatzleistungen.

Rechtsgrundlage: Art. 6 Abs. 1 Buchst. b DSGVO, soweit die Verarbeitung zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen auf Anfrage der betroffenen Person erforderlich ist; andernfalls, soweit anwendbar, Art. 6 Abs. 1 Buchst. f DSGVO.

3.2 Buchungen und Organisation touristischer Leistungen

Verwaltung, Bestätigung und Durchführung von Hotelbuchungen, Pauschalreisen, Besichtigungen, Ausflügen, Erlebnissen, Ticketleistungen, Transfers und weiteren touristischen Leistungen.

Die Verarbeitung kann die Übermittlung von Daten an Anbieter umfassen, die für die Erbringung der gebuchten Leistungen zuständig sind.

Rechtsgrundlage: Art. 6 Abs. 1 Buchst. b DSGVO, wenn die betroffene Person Vertragspartei ist. Bei Daten, die von Vermittlern über Reisende übermittelt werden, die nicht selbst Vertragspartei sind, wird die Rechtsgrundlage anhand des jeweiligen Rechtsverhältnisses und der Verarbeitungszwecke bestimmt.

3.3 Geschäfts- und Vertragsbeziehungen im B2B-Bereich

Pflege der Beziehungen zu Reisebüros, Reiseveranstaltern, Beherbergungsbetrieben, Lieferanten, Vertriebspartnern und weiteren Geschäftspartnern, einschließlich Verträgen, Korrespondenz, Buchungen und Verwaltungstätigkeiten.

Rechtsgrundlage: Art. 6 Abs. 1 Buchst. b und f DSGVO, je nach Art des Rechtsverhältnisses und Stellung der betroffenen Person.

3.4 Verwaltungs-, Steuer- und gesetzliche Pflichten

Abwicklung von Rechnungsstellung, Buchhaltung, steuerlichen Pflichten und weiteren gesetzlich vorgeschriebenen Anforderungen.

Rechtsgrundlage: Art. 6 Abs. 1 Buchst. c DSGVO.

3.5 Kundenbetreuung und Beschwerdebearbeitung

Bearbeitung von Supportanfragen, Buchungsänderungen, Stornierungen, Erstattungen, Beanstandungen und Streitigkeiten.

Rechtsgrundlage: Vertragserfüllung, Erfüllung rechtlicher Verpflichtungen oder berechtigtes Interesse des Verantwortlichen an der Wahrung seiner Rechte, je nach Einzelfall.

3.6 Marketing und Werbemitteilungen

Versand von Newslettern, Reiseangeboten, Werbeaktionen, Informationen zu Produkten und Dienstleistungen, geschäftlichen Initiativen sowie gegebenenfalls Mitteilungen zu Veranstaltungen oder Messen.

Die Mitteilungen können per E-Mail und über andere von Arcadia tatsächlich genutzte Kanäle unter Einhaltung der geltenden Vorschriften versandt werden.

Rechtsgrundlage: Einwilligung der betroffenen Person gemäß Art. 6 Abs. 1 Buchst. a DSGVO, sofern die Rechtsvorschriften keine andere Rechtsgrundlage zulassen.

Die Einwilligung ist freiwillig und kann jederzeit widerrufen werden.

Eine fehlende Einwilligung in Marketingmaßnahmen beeinträchtigt nicht die Möglichkeit, Informationen anzufordern, Angebote zu erhalten oder touristische Leistungen zu erwerben.

4. Herkunft der personenbezogenen Daten

Personenbezogene Daten können unmittelbar bei der betroffenen Person erhoben oder von Dritten wie Reisebüros, Reiseveranstaltern, Buchungsportalen, Beherbergungsbetrieben, Lieferanten und Geschäftspartnern übermittelt werden.

In diesen Fällen verarbeitet Arcadia die Daten für die mit ihrer Tätigkeit verbundenen Zwecke und stellt, soweit erforderlich, die Informationen nach Art. 14 DSGVO innerhalb der geltenden Fristen und vorbehaltlich der in der Verordnung vorgesehenen Ausnahmen bereit.

5. Freiwilligkeit und Erforderlichkeit der Datenbereitstellung

Die Bereitstellung von Daten, die zur Bearbeitung von Anfragen, zum Abschluss und zur Erfüllung von Verträgen sowie zur Einhaltung gesetzlicher Pflichten erforderlich sind, ist für die jeweiligen Zwecke notwendig.

Werden diese Daten nicht bereitgestellt, kann es unmöglich sein, ein Angebot zu erstellen, eine Buchung zu bestätigen oder die gewünschte Leistung zu erbringen.

Die Bereitstellung von Daten für freiwillige Zwecke, etwa einwilligungsbasiertes Marketing, erfolgt freiwillig und ist keine Voraussetzung für die Nutzung touristischer Leistungen.

6. Art der Verarbeitung und Sicherheitsmaßnahmen

Personenbezogene Daten werden in Papierform sowie mithilfe von IT- und elektronischen Systemen unter Beachtung der DSGVO-Grundsätze der Rechtmäßigkeit, Verarbeitung nach Treu und Glauben, Transparenz, Datenminimierung, Richtigkeit und Speicherbegrenzung verarbeitet.

Arcadia setzt geeignete technische und organisatorische Maßnahmen ein, um ein dem Risiko angemessenes Sicherheitsniveau zu gewährleisten und Verlust, Zerstörung, unbefugten Zugriff, Offenlegung oder unrechtmäßige Verarbeitung zu verhindern.

Zugriff auf Daten erhalten ausschließlich befugte Mitarbeiter und berechtigte Personen im Rahmen ihrer jeweiligen Aufgaben.

7. Empfänger personenbezogener Daten

Für die in dieser Information genannten Zwecke können personenbezogene Daten, soweit erforderlich, an folgende Empfängerkategorien übermittelt werden:

- Beherbergungsbetriebe, Hotels, Resorts und andere Unterkunftsanbieter;
- Veranstalter von Ausflügen, Führungen, Museums- und Attraktionsbesuchen sowie touristischen Erlebnissen;
- Anbieter von Transport- und Transferleistungen;
- Reisebüros, Reiseveranstalter und touristische Vermittler;
- Buchungs- und Vertriebsplattformen;
- Anbieter von Verwaltungssoftware, Buchungssystemen, IT-Dienstleistungen und Hosting;
- Zahlungsdienstleister und Finanzintermediäre;
- Berater in Verwaltungs-, Steuer-, Rechts- und anderen Fachfragen;
- Kommunikations- und Marketingdienstleister;
- Behörden und zuständige Stellen, soweit gesetzlich vorgeschrieben.

Die Empfänger verarbeiten die Daten je nach ihrer Rolle und den geltenden Vereinbarungen als eigenständige Verantwortliche, gemeinsam Verantwortliche oder Auftragsverarbeiter.

Personenbezogene Daten werden nicht unkontrolliert öffentlich verbreitet.

8. Datenübermittlung in Drittländer

Im Zusammenhang mit der Organisation internationaler touristischer Leistungen und der Nutzung technischer Plattformen und Dienstleister können bestimmte personenbezogene Daten in Länder außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums übermittelt werden.

Solche Übermittlungen erfolgen, sofern sie stattfinden, im Einklang mit Kapitel V DSGVO auf Grundlage von Angemessenheitsbeschlüssen, geeigneten Garantien oder gesetzlich zulässigen besonderen Ausnahmen.

9. Speicherdauer

Personenbezogene Daten werden nicht länger gespeichert, als dies für die Zwecke ihrer Verarbeitung erforderlich ist; gesetzliche Aufbewahrungspflichten bleiben unberührt.

Insbesondere gilt:

- Verwaltungs- und Buchhaltungsdaten: für die gesetzlich vorgeschriebenen Fristen, bei entsprechend aufbewahrungspflichtigen Unterlagen üblicherweise bis zu 10 Jahre.
- Buchungs- und Vertragsdaten: für die Dauer des Vertragsverhältnisses und den anschließenden Zeitraum, der zur Erfüllung gesetzlicher Pflichten oder zur Wahrung von Rechten erforderlich ist.
- Anfrage- und Angebotsdaten: für die zur Bearbeitung der Anfrage und einer etwaigen rechtmäßigen geschäftlichen Nachverfolgung erforderliche Dauer.
- Für Marketing genutzte Daten: für einen den Zwecken angemessenen und vom Verantwortlichen dokumentierten Zeitraum; das Recht auf Widerruf der Einwilligung bleibt unberührt.
- Technische Daten und Nutzungsdaten: für Zeiträume, die den Betriebs- und Sicherheitsanforderungen der Systeme angemessen sind.

10. Verarbeitung von Daten Minderjähriger

Bei der Organisation touristischer Leistungen kann Arcadia personenbezogene Daten Minderjähriger ausschließlich in dem Umfang verarbeiten, der für die Buchung und Erbringung der gewünschten Leistungen erforderlich ist.

Soweit für die Verarbeitung die Einwilligung einer sorgeberechtigten Person erforderlich ist, wird diese nach den geltenden Bestimmungen eingeholt.

11. Nutzungsdaten und Cookies

Die IT-Systeme und Softwareverfahren für den Betrieb der Website www.arcadiaviaggi.it können im normalen Betrieb Daten erfassen, deren Übermittlung mit der Nutzung der Internetprotokolle verbunden ist.

Dazu können IP-Adressen, Browsertyp, Betriebssystem, technische Kennungen, Adressen angeforderter Ressourcen, Zugriffszeiten und Nutzungsparameter gehören.

Diese Daten werden verarbeitet, um den ordnungsgemäßen Betrieb der Website und die Sicherheit der Systeme zu gewährleisten und gegebenenfalls Verantwortlichkeiten bei Cyberstraftaten festzustellen.

Die Website kann außerdem Cookies und ähnliche Technologien verwenden.

Der Einsatz nicht technisch notwendiger Tracking-Instrumente, die eine Einwilligung erfordern, setzt die vorherige wirksame Einwilligung des Nutzers voraus.

12. Automatisierte Entscheidungsfindung und Profiling

Der Verantwortliche verwendet personenbezogene Daten der betroffenen Personen nicht für Profiling-Aktivitäten und trifft keine ausschließlich auf automatisierter Verarbeitung beruhenden Entscheidungen, die gegenüber betroffenen Personen rechtliche Wirkung entfalten oder sie in ähnlicher Weise erheblich beeinträchtigen, im Sinne des Art. 22 der Verordnung (EU) 2016/679.

13. Rechte der betroffenen Person

Nach Art. 15 ff. DSGVO können betroffene Personen in den gesetzlich vorgesehenen Fällen und Grenzen folgende Rechte ausüben:

Auskunftsrecht (Art. 15): Bestätigung über die Verarbeitung und Zugang zu den eigenen personenbezogenen Daten erhalten.

Recht auf Berichtigung (Art. 16): unrichtige Daten berichtigen oder unvollständige Daten vervollständigen lassen.

Recht auf Löschung (Art. 17): in den von der DSGVO vorgesehenen Fällen die Löschung von Daten verlangen.

Recht auf Einschränkung (Art. 18): unter den gesetzlich vorgesehenen Voraussetzungen die Einschränkung der Verarbeitung verlangen.

Recht auf Datenübertragbarkeit (Art. 20): bei Vorliegen der DSGVO-Voraussetzungen Daten in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format erhalten.

Widerspruchsrecht (Art. 21): in den gesetzlich vorgesehenen Fällen der Verarbeitung widersprechen, insbesondere jederzeit der Direktwerbung.

Rechte bei automatisierter Entscheidungsfindung (Art. 22): die Schutzmaßnahmen der DSGVO im Zusammenhang mit bestimmten ausschließlich automatisiert getroffenen Entscheidungen in Anspruch nehmen.

Betroffene Personen können außerdem eine zuvor erteilte Einwilligung jederzeit widerrufen, ohne dass die Rechtmäßigkeit der bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung berührt wird.

14. Ausübung der Rechte

Anfragen zur Verarbeitung personenbezogener Daten können an folgende Adresse gesendet werden:
amministrazione@arcadiaviaggi.it

Arcadia antwortet unverzüglich und in der Regel innerhalb eines Monats nach Eingang der Anfrage, vorbehaltlich der nach der DSGVO zulässigen Fristverlängerungen.

15. Recht auf Beschwerde

Betroffene Personen, die der Ansicht sind, dass die Verarbeitung ihrer personenbezogenen Daten gegen die DSGVO verstößt, haben nach Art. 77 der Verordnung das Recht, bei der italienischen Datenschutzaufsichtsbehörde (Garante per la protezione dei dati personali) Beschwerde einzulegen.

Weitere Informationen finden sich auf der offiziellen Website: www.garanteprivacy.it

Das Recht auf gerichtlichen Rechtsschutz vor den zuständigen Gerichten bleibt unberührt.

16. Links und Dienste Dritter

Die Website von Arcadia kann Links zu Websites, Portalen und Plattformen enthalten, die von Dritten betrieben werden.

Die Verarbeitung durch diese Dritten als eigenständige Verantwortliche richtet sich nach deren jeweiligen Datenschutzhinweisen.

17. Änderungen und Aktualisierungen

Arcadia behält sich vor, diese Information aufgrund rechtlicher, organisatorischer oder technischer Änderungen oder Änderungen ihrer Tätigkeiten und angebotenen Leistungen zu aktualisieren.

Die aktualisierte Fassung wird über die entsprechenden Unternehmenskanäle bereitgestellt.

Letzte Aktualisierung des Entwurfs: 29. Oktober 2026.

ARCADIA EMME VIAGGI S.R.L.

Viale Roma 61 – 47042 Cesenatico (FC), Italien

USt-IdNr.: 01196430407

E-Mail: amministrazione@arcadiaviaggi.it

Website: www.arcadiaviaggi.it