

# Datenschutzerklärung

## Datenschutz bei Arosa Lenzerheide

Die Plattformen arosalenzerheide.swiss, die Bike Kingdom App und die Webseiten der eigenen Gastronomiebetriebe oder Events sowie die Verkaufs- und Informationsstellen (Kassen der Bergbahnen, Gastronomiebetriebe der Bergbahnen, Informationsbüros Tourismusorganisationen) in der Region Arosa Lenzerheide werden von den Unternehmen Arosa Bergbahnen AG (ABB), Arosa Tourismus (AT), Lenzerheide Bergbahnen AG (LBB) und Lenzerheide Marketing & Support AG (LMS) (zusammen «Arosa Lenzerheide») betrieben. Die Datenschutzerklärung beschreibt, wie und wozu Arosa Lenzerheide Personendaten erhebt, bearbeitet und verwendet. Der verantwortungsvolle Umgang mit Daten von Gästen ist uns ein wichtiges Anliegen. Wir nehmen kontinuierlich Anpassungen vor, um die persönlichen Daten unserer Gäste noch besser zu schützen.

## Was macht Arosa Lenzerheide für den Datenschutz?

Arosa Lenzerheide genießt das Vertrauen ihrer Gäste. Datenschutz und Datensicherheit sind für uns deshalb zentrale Anliegen. Der verantwortungsvolle Umgang mit Personendaten wird unter anderem mit Schulungen der Mitarbeitenden, technischen Massnahmen und Vereinbarungen sichergestellt.

## Welche Daten werden über mich bearbeitet?

Wir bearbeiten Personendaten bei unterschiedlichen Anlässen und zu unterschiedlichen Zwecken. Fast immer, wenn Sie mit uns oder wir mit Ihnen interagieren, werden auch Personendaten bearbeitet, z.B. wenn Sie bei uns ein Ticket für die Bergbahnen kaufen oder ein Eintritt für das Bärenland buchen. Es ist uns zudem wichtig, unsere Angebote auf Ihre individuellen Bedürfnisse ausrichten zu können. Wenn Sie ein Gästekonto anlegen, sich für einen anderen unserer Services registrieren, oder auf unseren Webseiten navigieren, bearbeiten wir deshalb auch Verhaltens- und ggf. Transaktionsdaten und treffen gestützt darauf Annahmen über Ihre Präferenzen. Dies ermöglicht es uns zum Beispiel, Ihnen Angebote zuzustellen oder anzuzeigen, die für Sie voraussichtlich interessant sind.

## Wie profitiere ich von der Datenbearbeitung?

Unsere Datenbearbeitung hat für Sie viele Vorteile. Sie erlaubt es uns zum Beispiel, im Kundensupport auf Ihre individuellen Bedürfnisse und Anliegen einzugehen. Sie erleichtert Ihnen zudem das Einkaufen/Buchen, beispielsweise indem wir online Ihre Daten aus dem Gästekonto verwenden und Sie diese nicht immer wieder angeben müssen. Dank unserer Datenbearbeitung profitieren Sie auch von einem individuellen Onlineerlebnis, zum Beispiel indem Sie auf Ihre Gewohnheiten zugeschnittene Angebote und Inhalte erhalten.

## Wem werden meine Personendaten weitergegeben?

Ihre Personendaten können an andere Unternehmen («Leistungsträger») weitergegeben und von diesen genutzt werden. Ausserhalb Arosa Lenzerheide werden sie nur an ausgewählte Leistungsträger und Partner weitergegeben. Dies erfolgt beispielsweise im Rahmen einer externen Dienstleistung, wobei wir mit angemessenen Massnahmen (v.a. vertragliche Regelungen) sicherstellen, dass die Daten nur im Rahmen dieses Zweckes verwendet werden. Weiter erfolgt die Weitergabe der Daten, wenn ein Leistungsträger diese für die Leistungserbringung benötigt (z.B. das Hotel für die Abwicklung Ihres Aufenthalts).

## **Sind meine Daten sicher?**

Wir sorgen für einen den Risiken angemessenen Schutz Ihrer Daten und treffen umfassende Sicherheitsmassnahmen, um Ihre Personendaten vor unberechtigtem Zugriff zu schützen. Wir verbessern unsere Sicherheitsmassnahmen laufend und passen sie dem aktuellen Stand der Technik an.

## **An wen kann ich mich bei Fragen wenden?**

Wenn Sie Fragen zu unserer Bearbeitung Ihrer Personendaten haben, können Sie sich gerne an uns wenden: [info@arosalenzerheide.swiss](mailto:info@arosalenzerheide.swiss). In der Datenschutzerklärung finden Sie weitere Angaben, wie Sie Ihre Rechte in Zusammenhang mit Ihren Personendaten ausüben können.

# Inhaltsverzeichnis

1. Worum geht es in dieser Datenschutzerklärung? .....	4
2. Wer ist für die Datenbearbeitung verantwortlich? .....	5
3. Für wen und wofür ist diese Datenschutzerklärung bestimmt? .....	6
4. Welche Personendaten bearbeiten wir? .....	7
4.1 Stammdaten .....	7
4.2 Kommunikationsdaten .....	7
4.3 Verhaltens- und Transaktionsdaten .....	8
4.4 Interessens- & Präferenzdaten .....	8
4.5 Technische Daten .....	9
4.6 Vertragsdaten .....	9
4.7 Bild- und Tonaufnahmen .....	10
5. Woher stammen die Personendaten? .....	11
5.1 Überlassene Daten .....	11
5.2 Erhobene Daten .....	11
5.3 Erhaltene Daten .....	11
6. Für welche Zwecke bearbeiten wir Personendaten? .....	13
6.1 Kommunikation .....	13
6.2 Vertragsabwicklung .....	13
6.3 Information und Marketing .....	14
6.4 Marktforschung und Produktentwicklung .....	14
6.5 Sicherheit und Prävention .....	15
6.6 Einhaltung rechtlicher Anforderungen .....	15
6.7 Rechtswahrung .....	16
6.8 Interne Administration und Unterstützung .....	16
7. Gestützt auf welche Rechtsgrundlagen bearbeiten wir Personendaten? .....	18
8. Wem geben wir Personendaten weiter? .....	19
8.1 Innerhalb der Unternehmen (ABB, AT, LBB, LMS) .....	19
8.2 Ausserhalb der Unternehmen (ABB, AT, LBB, LMS) .....	19
9. Wie geben wir Personendaten ins Ausland bekannt? .....	21
10. Wie bearbeiten wir besonders schützenswerte Personendaten? .....	22
11. Treffen wir automatisierte Einzelentscheidungen? .....	23
12. Wie schützen wir Personendaten? .....	24
13. Wie lange bearbeiten wir Personendaten? .....	25
14. Welche Rechte haben Sie im Zusammenhang mit der Bearbeitung Ihrer Personendaten? .....	26
15. Wie können Sie uns kontaktieren? .....	27
16. Änderungen dieser Datenschutzerklärung .....	28

## 1. Worum geht es in dieser Datenschutzerklärung?

Datenschutz ist Vertrauenssache, und Ihr Vertrauen ist uns wichtig. In dieser Datenschutzerklärung informieren wir Sie deshalb, wie und wozu wir Ihre Personendaten erheben, bearbeiten und verwenden.

Sie erfahren in dieser Datenschutzerklärung unter anderem:

- welche Personendaten wir erheben und bearbeiten;
- zu welchen Zwecken wir Ihre Personendaten verwenden;
- wer Zugang zu Ihren Personendaten hat;
- welchen Nutzen unsere Datenbearbeitung für Sie hat;
- wie lange wir Ihre Personendaten bearbeiten;
- welche Rechte Sie mit Bezug auf Ihre Personendaten haben;
- wie Sie uns kontaktieren können.

Wir haben diese Datenschutzerklärung sowohl am Schweizer Datenschutzgesetz als auch an der Europäischen Datenschutz-Grundverordnung – kurz DSGVO – ausgerichtet. Die DSGVO hat sich weltweit als Massstab für einen starken Datenschutz etabliert. Ob und inwieweit die DSGVO anwendbar ist, hängt aber vom Einzelfall ab.

## 2. Wer ist für die Datenbearbeitung verantwortlich?

Datenschutzrechtlich verantwortlich für eine bestimmte Datenbearbeitung ist jeweils das Unternehmen, das festlegt, ob diese Bearbeitung erfolgen soll, zu welchen Zwecken sie erfolgt und wie sie ausgestaltet ist. Für die Datenbearbeitungen nach dieser Datenschutzerklärung ist grundsätzlich entweder Arosa Bergbahnen AG (Seeblickstrasse 29, CH-7050 Arosa), oder Arosa Tourismus (Sport- und Kongresszentrum, Poststrasse 27, CH-7050 Arosa), oder Lenzerheide Bergbahnen AG (Voa Principala 80, Postfach 160, CH-7078 Lenzerheide), oder Lenzerheide Marketing & Support AG (Voa Principala 37, CH-7078 Lenzerheide) verantwortlich. Für eine bestimmte Datenbearbeitung können diese Unternehmen auch miteinander verantwortlich sein, wenn sie zusammen über die Ausgestaltung oder den Zweck der betreffenden Datenbearbeitung mitentscheiden.

### 3. Für wen und wofür ist diese Datenschutzerklärung bestimmt?

Diese Datenschutzerklärung gilt für alle Personen, deren Daten wir bearbeiten (jeweils «Sie»), unabhängig davon, auf welche Weise Sie mit uns in Kontakt treten, z.B. in einem Onlineshop, auf einer Webseite, in einer App, an einer Kasse, in einem Informationsbüro, telefonisch, über ein soziales Netzwerk, auf einer Veranstaltung etc. Sie ist sowohl auf die Bearbeitung von bereits erhobenen als auch von zukünftig erhobenen Personendaten anwendbar.

Unsere Datenbearbeitungen können insbesondere die folgenden Kategorien von Personen betreffen, soweit wir dabei Personendaten bearbeiten:

- Besuchende unserer Webseiten;
- Personen mit einem Gästekonto;
- Personen die unsere Onlineshops, Kassen, Filialen nutzen;
- Leistungserbringer, die Produkte und Dienstleistungen über unsere Onlineshops und den Filialen anbieten;
- andere Personen, die Dienstleistungen von uns in Anspruch nehmen oder die mit Angeboten von uns in Kontakt kommen;
- Personen, die unsere Online-Angebote und Apps nutzen;
- Personen, die unsere Räumlichkeiten und Parkplätze nutzen;
- Personen, die uns schreiben oder auf andere Weise mit uns Kontakt aufnehmen;
- Personen, die Informationen und Marketingkommunikationen erhalten;
- Personen, die an Wettbewerben und Gewinnspielen teilnehmen;
- Personen, die an Kundenanlässen und öffentlichen Veranstaltungen teilnehmen;
- Personen, die an Marktforschungs- und Meinungsumfragen und Kundenbefragungen teilnehmen;
- Personen, die als Volunteer an einer Veranstaltung helfen;
- Personen, die Hilfe vom Pistenrettungsdienst in Anspruch nehmen;
- Kontaktpersonen unserer Lieferanten, Abnehmer und anderer Geschäftspartner sowie von Organisationen und Behörden; sowie
- Personen, die sich auf eine Stelle bewerben.

Bitte konsultieren Sie auch die Vertragsbedingungen für einzelne Leistungen (z.B. Allgemeine Geschäftsbedingungen, Nutzungsbedingungen oder Teilnahmebedingungen). Diese können ergänzende Hinweise auf unsere Datenbearbeitungen enthalten. Für Angaben zur Erhebung und Bearbeitung von Personendaten bei der Verwendung unserer Webseiten, Mobile Apps und Social Media-Auftritte, insbesondere im Zusammenhang mit Cookies und ähnlichen Technologien, konsultieren Sie bitte auch unsere Cookie-Informationen auf der Website.

## 4. Welche Personendaten bearbeiten wir?

«Personendaten» sind Informationen, die mit einer bestimmten Person in Verbindung gebracht werden können. Wir bearbeiten verschiedene Kategorien solcher Personendaten. Die wichtigsten Kategorien finden Sie zu Ihrer Orientierung nachstehend. Im Einzelfall können wir aber auch weitere Personendaten bearbeiten.

### 4.1 Stammdaten

Stammdaten sind die grundlegenden Daten über Sie, wie z.B. Anrede, Name, Kontaktdaten oder Geburtsdatum. Wir erheben Stammdaten, wenn Sie ein Kundenkonto bei Arosa Lenzerheide anlegen. Stammdaten erheben wir aber z.B. auch, wenn Sie an einem Wettbewerb oder Gewinnspiel teilnehmen oder sich für einen Newsletter anmelden oder eine Buchung ohne Kundenkonto durchführen. Stammdaten erheben wir ausserdem über Kontaktpersonen und Vertreter von Vertragspartnern, Organisationen und Behörden.

Zu den Stammdaten gehören z.B.

- Anrede, Vorname, Name, Geschlecht, Geburtsdatum;
- Adresse, E-Mail-Adresse, Telefonnummer und andere Kontaktdaten;
- Kundennummern (z.B. bei Teilnehmer:innen eines Treueprogramms);
- Zahlungsinformationen (z.B. hinterlegte Zahlungsmittel, Bankverbindung, Rechnungsadresse);
- Benutzername und Profilbild;
- Angaben zur Nutzung unserer Online-Plattformen (z.B. ob Sie bei Arosa Lenzerheide registriert sind);
- Angaben zu verbundenen Webseiten, Social Media-Profilen etc.;
- Angaben zu Affinitäten und Interessen, zu Sprachpräferenzen etc.
- Angaben über Ihre Beziehung mit uns (Gast, Lieferant, Kunde etc.);
- Angaben über verbundene Dritte (z.B. Kontaktpersonen oder Vertreter);
- Einstellungen betreffend Erhalt von Werbung, abonnierte Newsletter etc.
- Angaben zu Ihrem Status bei uns (Inaktivität oder Sperrung eines Kundenkontos, Hausverbote in Filialen etc.);
- Angaben zur Teilnahme an Wettbewerben und Gewinnspielen;
- Angaben zur Teilnahme an Veranstaltungen (z.B. Grossevents);
- Behördliche Dokumente, in denen Sie vorkommen (z.B. Ausweisdokumente, Handelsregisterauszüge, Bewilligungen, SwissPass, Wohnsitzbestätigung etc.);
- Angaben zu Titeln und zur Funktion im Unternehmen bei Kontaktpersonen und Vertretern unserer Geschäftspartner;
- Datum und Zeit von Registrierungen.

Unter Umständen können Sie sich bei einzelnen Online-Angeboten mit dem Login eines Drittanbieters anmelden (z.B. Apple, Google oder Facebook). In diesem Fall erhalten wir Zugriff auf bestimmte beim betreffenden Anbieter hinterlegte Daten, z.B. Ihr Name und Ihre E-Mail-Adresse, deren Umfang sie meist bestimmen können. Informationen dazu finden Sie in der Datenschutzerklärung des betreffenden Anbieters.

Die Offenlegung der eigenen Identität in Ihrem öffentlichen Profil auf unseren Plattformen ist freiwillig. Angezeigt wird gegen aussen der von Ihnen gewählte Benutzername, der kein Klarname sein muss.

### 4.2 Kommunikationsdaten

Wenn Sie mit uns oder wir mit Ihnen in Kontakt stehen, z.B. wenn Sie ein Informationsbüro kontaktieren oder wenn Sie uns schreiben oder anrufen, bearbeiten wir die ausgetauschten Kommunikationsinhalte und Angaben über Art, Zeitpunkt und Ort der Kommunikation. In bestimmten Situationen können wir Sie zur Identifikation auch um einen Identitätsnachweis bitten.

Kommunikationsdaten sind z.B.

- Name und Kontaktangaben wie z.B. Postadresse, E-Mail-Adresse und Telefonnummer;
- Inhalt von E-Mails, schriftlicher Korrespondenz, Chatnachrichten, Social Media-Posts, Kommentaren auf einer Webseite, Telefongesprächen, Videokonferenzen etc.;
- Antworten auf Kunden- und Zufriedenheitsumfragen;
- Angaben zu Art, Zeit und u.U. Ort der Kommunikation;
- Identitätsnachweise wie z.B. Kopien amtlicher Ausweise;
- Randdaten der Kommunikation.

Telefon- und Videokonferenzgespräche mit uns können aufgezeichnet werden; darüber informieren wir Sie jeweils zu Beginn des Gesprächs. Wenn Sie nicht möchten, dass wir solche Gespräche aufnehmen, haben Sie jederzeit die Möglichkeit, das Gespräch abzubrechen und mit uns auf andere Weise (z.B. via E-Mail) in Kontakt zu treten.

## 4.3 Verhaltens- und Transaktionsdaten

Wenn Sie bei uns einkaufen/buchen, unsere Angebote und Infrastruktur nutzen oder unsere Dienstleistungen in Anspruch nehmen, erheben wir häufig Daten über diese Nutzung. Das ist z.B. der Fall, wenn Sie bei uns in einem Onlineshop einkaufen, wenn Sie in unseren Communitys aktiv werden oder wenn Sie unsere Webseiten und Apps verwenden. Wenn Sie für Dritte handeln, können Personendaten auch diese Dritten betreffen (z.B. Ihre Familienmitglieder, wenn Sie für diese einkaufen).

Zu den Verhaltens- und Transaktionsdaten gehören z.B. folgende Angaben, soweit sie uns personenbezogen vorliegen:

- über Ihr Verhalten in Onlineshops (bestellter und abgebrochener Warenkorb, Merklisten, angesehene Artikel, Suchbegriffe und -ergebnisse, Art des Zahlungsmittels, gewählte Lieferart, etc.);
- über Ihr Verhalten in den Arosa Lenzerheide Communitys (Angaben in Ihrem Profil, z.B. eine freiwillige öffentliche Profilbeschreibung; durch die Gamification «Bike Kingdom» erworbene Punkte und Auszeichnungen, Interaktion mit anderen Mitgliedern und Inhalten, z.B. mittels «Folgen» oder «Gefällt mir»; Bewertungen, Fragen und Antworten zu Produkten und anderen Inhalten, Diskussionsbeiträge, etc.);
- über Ihre Einkäufe vor Ort an einer Kasse oder in einem Restaurant (z.B. wo, wie oft, was und zu welchen Preisen Sie einkaufen sowie die Art des Zahlungsmittels und der gewählten Lieferart);
- über den Besuch unserer Anlässe/Events (z.B. Datum, Ort und Art des Anlasses);
- über die Teilnahme an Wettbewerben, Gewinnspielen und ähnlichen Veranstaltungen;
- über Ihr Verhalten auf Webseiten;
- über die Installation und Verwendung unserer mobilen Apps;
- über Ihre Verwendung elektronischer Mitteilungen von uns (z.B. ob und wann Sie eine E-Mail geöffnet oder einen Link angeklickt haben);
- über Ihre Nutzung unserer Wi-Fi-Netze (z.B. Datum, Zeit und Dauer der Verbindung, Standort des Wi-Fi-Netzes und Datenvolumen).

Einige unserer Angebote können Sie auch anonym nutzen. Beispielsweise können Sie ein nicht-personalisiertes Tagesticket an der Kasse bar kaufen. Auf unseren Webseiten und Apps können Verhaltens- und Transaktionsdaten ggf. allerdings auch dann Ihrem Profil zugeordnet werden, wenn Sie im Zeitpunkt des Besuchs der Webseite bzw. Nutzung der App nicht angemeldet sind.

## 4.4 Interessens- & Präferenzdaten

Wir möchten unsere Angebote und Leistungen bestmöglich auf unsere Gäste ausrichten. Wir bearbeiten deshalb auch Daten zu Ihren Interessen und Präferenzen. Hierzu können wir Verhaltens- und Transaktionsdaten mit anderen Daten verknüpfen und diese Daten personenbezogen und nicht personenbezogen auswerten. So können wir Schlüsse auf Eigenschaften, Präferenzen und voraussichtliches Verhalten ziehen, z.B. Ihre Affinität zu bestimmten Produkten und Dienstleistungen.



Wir können insbesondere Segmente bilden (dauerhaft oder einzelfallbezogen), also Gruppen von Personen, die mit Bezug auf bestimmte Eigenschaften Ähnlichkeiten aufweisen. Präferenzdaten können personenbezogen verwendet werden (z.B. um Ihnen relevante Werbung anzuzeigen, die Sie interessieren könnte, aber auch nicht-personenbezogen, z.B. zur Marktforschung oder zur Produktentwicklung).

## 4.5 Technische Daten

Wenn Sie unsere Webseiten, unsere Apps, unsere Wi-Fi-Netze oder andere elektronische Angebote nutzen, erheben wir bestimmte technische Daten wie z.B. Ihre IP-Adresse oder eine Geräte-ID. Zu den technischen Daten gehören auch die Protokolle, in denen wir die Nutzung unserer Systeme aufzeichnen (Log-Daten). Zum Teil können wir Ihrem Endgerät (Tablet, PC, Smartphone etc.) auch eine eindeutige Kennnummer zuweisen (eine ID), z.B. mittels Cookies oder ähnlichen Technologien, damit wir es wiedererkennen können.

Auf Basis von technischen Daten können insbesondere auch Verhaltensdaten erhoben werden, also Angaben zu Ihrer Nutzung von Webseiten und mobilen Apps. Wir können aus technischen Daten in der Regel aber nicht ableiten, wer Sie sind, es sei denn, dass Sie z.B. ein Kundenkonto anlegen oder sich für andere Angebote registrieren. In diesem Fall können wir technische Daten mit Stammdaten – und damit mit Ihrer Person – verbinden.

Zu den technischen Daten gehören u.a.

- die IP-Adresse Ihres Geräts und weitere Geräte-IDs (z.B. MAC-Adresse);
- Kennnummern, die Ihrem Gerät von Cookies und ähnlichen Technologien (z.B. Pixel Tags) zugewiesen werden;
- Angaben über Ihr Gerät und dessen Konfiguration, z.B. Betriebssystem oder Spracheinstellungen;
- Angaben zum Browser, mit dem Sie auf das Angebot zugreifen, und dessen Konfiguration;
- Informationen über Ihre Bewegungen und Aktionen auf unseren Webseiten und in unseren Apps;
- Angaben über Ihren Internetprovider;
- Ihr ungefährender Standort und der Zeitpunkt der Nutzung;
- systemseitige Aufzeichnungen von Zugriffen und anderen Vorgängen (Log-Daten).

## 4.6 Vertragsdaten

Vertragsdaten sind Personendaten, die im Zusammenhang mit dem Vertragsschluss bzw. der Vertragsabwicklung anfallen, z.B. Angaben zum Vertragsschluss, erworbene Ansprüche und Forderungen oder Informationen zur Kundenzufriedenheit. Verträge schliessen wir vor allem mit Gästen und Geschäftspartnern und Personen, die sich auf eine Stelle bewerben. Ein Vertrag entsteht auch beispielsweise durch den Kauf einer Leistung bei Arosa Lenzerheide. Wenn Sie gestützt auf einen Vertrag Angebote von uns nutzen, z.B. Produkte kaufen oder Dienstleistungen in Anspruch nehmen, erheben wir zudem häufig auch Verhaltens- und Transaktionsdaten.

Zu den Vertragsdaten gehören z.B. Angaben

- über die Anbahnung und den Abschluss von Verträgen, z.B. Datum des Vertragsschlusses, Angaben aus dem Antragsprozess und Angaben über den betreffenden Vertrag (z.B. Art und Dauer);
- über die Abwicklung und Verwaltung von Verträgen (z.B. Kontaktangaben, Lieferadressen, erfolgte oder fehlgeschlagene Lieferungen und Zahlungsmittelinformationen);
- im Zusammenhang mit dem Kundendienst und der Unterstützung bei technischen Angelegenheiten;
- über unsere Interaktionen mit Ihnen (allenfalls eine Historie mit entsprechenden Eintragungen);
- über Forderungen und erworbene Ansprüche und Vorteile (z.B. Gutscheine);
- über Mängel und Beschwerden sowie Anpassungen eines Vertrags;

- zur Kundenzufriedenheit, die wir mit Befragungen erheben können;
- zu finanziellen Belangen wie z.B. zur Bestimmung der Bonität (d.h. Informationen, die Schlüsse über die Wahrscheinlichkeit zulassen, dass Forderungen beglichen werden), zu Mahnungen, zum Inkasso und zur Durchsetzung von Forderungen;
- im Zusammenhang mit einer Stellenbewerbung, z.B. Lebenslauf, Referenzen, Qualifikationen, Zeugnisse, Gesprächsnotizen etc. (die auch Personendaten Dritter enthalten können);
- zu Interaktionen mit Ihnen als Kontaktperson oder Vertreter eines Geschäftspartners;
- im Zusammenhang mit Sicherheitsprüfungen (z.B. Prüfung auf betrügerische Handlungen bei Bestellungen) und anderen Prüfungen im Hinblick auf die Aufnahme oder Fortsetzung einer Geschäftsbeziehung.

## **4.7 Bild- und Tonaufnahmen**

Wir fertigen regelmässig Fotos, Videos und Tonaufnahmen an, in bzw. auf denen Sie vorkommen können, z.B. wenn Sie an einer Veranstaltung teilnehmen, mit unserem Kundendienst Kontakt haben oder eine Beratung per Videokonferenz in Anspruch nehmen. Zu Sicherheits- und Beweiszwecken erstellen wir ausserdem Bild- und Videoaufnahmen bei unseren Bahnanlagen, in unseren Räumlichkeiten oder bei Veranstaltungen. Dabei erhalten wir möglicherweise Angaben über Ihr Verhalten in den entsprechenden Bereichen. Der Einsatz von Videoüberwachungssystemen ist örtlich begrenzt und gekennzeichnet.

Bild- und Tonaufnahmen umfassen z.B.:

- Aufzeichnungen von Videoüberwachungssystemen;
- Fotos, Videos und Tonaufnahmen von Kundenanlässen und öffentlichen Anlässen (z.B. Werbeveranstaltungen, Sponsoring-Anlässen oder Kultur- und Sportveranstaltungen);
- Fotos, Videos und Tonaufnahmen von Kursen, Referaten, Schulungen etc.;
- Aufzeichnungen von Telefon- und Videokonferenzgesprächen (z.B. im Kundendienst oder bei der Kundenberatung).

## 5. Woher stammen die Personendaten?

### 5.1 Überlassene Daten

Personendaten geben Sie uns häufig selbst bekannt, z.B. wenn Sie uns Daten übermitteln oder mit uns kommunizieren. Insbesondere Stamm-, Vertrags- und Kommunikationsdaten geben Sie uns meist selbst bekannt. Auch Präferenzdaten geben Sie uns häufig selbst bekannt.

Sie stellen uns z.B. in folgenden Fällen selbst Personendaten zur Verfügung:

- Sie erstellen ein Kundenkonto;
- Sie nehmen an einem Gewinnspiel oder an einem Wettbewerb teil;
- Sie wenden sich an unseren Kundendienst oder an die Gästeinformation;
- Sie registrieren sich für andere Angebote, zum Beispiel unseren Newsletter.

Die Bereitstellung von Personendaten ist in der Regel freiwillig, d.h. Sie sind meist nicht verpflichtet, uns Personendaten bekannt zu geben. Allerdings müssen wir diejenigen Personendaten erheben und bearbeiten, die für die Abwicklung einer Vertragsbeziehung und für die Erfüllung damit verbundener Pflichten erforderlich oder gesetzlich vorgeschrieben sind, z.B. obligatorische Stamm- und Vertragsdaten. Andernfalls können wir den betreffenden Vertrag nicht abschliessen oder weiterführen.

Wenn Sie uns Daten über andere Personen (z.B. Familienmitglieder) übermitteln, gehen wir davon aus, dass Sie dazu befugt sind und diese Daten richtig sind. Bitte stellen Sie auch sicher, dass diese anderen Personen über diese Datenschutzerklärung informiert wurden.

### 5.2 Erhobene Daten

Wir können Personendaten über Sie auch selbst oder automatisiert erheben, z.B. wenn Sie bei uns einkaufen, unsere Angebote nutzen oder unsere Dienstleistungen in Anspruch nehmen. Es handelt sich dabei häufig um Verhaltens- und Transaktionsdaten sowie um technische Daten (z.B. Zeitpunkt, zu dem sie unsere Website aufrufen oder unsere App benutzen).

Wir erheben z.B. in folgenden Fällen selbständig Personendaten über Sie:

- Sie bestellen ein Produkt/eine Dienstleistung in einem unserer Onlineshops;
- Sie besuchen eine unserer Webseiten oder verwenden eine unserer Apps;
- Sie kaufen in einem unserer Kassenstandorten, Informationsbüros oder anderen Räumlichkeiten ein und geben dabei ihr Kundenkonto bekannt;
- Sie klicken auf einen Link in einem unserer Newsletter oder interagieren anderweitig mit einer unserer elektronischen Werbemitteilungen.

Wir können Personendaten auch aus bereits vorhandenen Personendaten ableiten, z.B. durch Auswertung von Verhaltens- und Transaktionsdaten. Bei solchen abgeleiteten Personendaten handelt es sich häufig um Präferenzdaten.

Wir können z.B. die bei Einkäufen in unseren Onlineshops angefallenen Verhaltens- und Transaktionsdaten analysieren und gestützt darauf Annahmen über Ihre persönlichen Interessen, Präferenzen, Affinitäten und Gewohnheiten treffen. Dies ermöglicht es uns z.B., unsere Angebote und Informationen auf Ihre individuellen Bedürfnisse und Interessen auszurichten. So können wir Ihnen eine individuelle Auswahl an für Sie relevanten Angeboten zustellen

### 5.3 Erhaltene Daten

Personendaten können wir auch von Dritten über Sie erhalten, z.B. von Unternehmen, mit denen wir zusammenarbeiten, von Personen, die mit uns kommunizieren, oder aus öffentlichen Quellen.

Wir können z.B. von folgenden Dritten Angaben über Sie erhalten:

- von Kooperationspartnern, z.B. Leistungsträger und Softwarelieferanten;
- von Ihrem Arbeitgeber und von Arbeitskollegen, im Zusammenhang mit einer Bewerbung und mit ihren beruflichen Funktionen;
- von Dritten, wenn Korrespondenz und Besprechungen Sie betreffen;
- von Personen aus Ihrem Umfeld (Familienangehörige, Rechtsvertreter:innen etc.), z.B. Ihre Adresse für Lieferungen, Referenzen oder Vollmachten;
- von Wirtschaftsauskunfteien, z.B. wenn wir Bonitätsauskünfte einholen;
- von der schweizerischen Post und von Adresshändlern, z.B. für Adressaktualisierungen;
- von Banken, Versicherungen, Vertriebs- und anderen Vertragspartnern bei Käufen und Zahlungen;
- von Anbietern von Online-Diensten, z.B. Anbietern von Internet-Analysediensten;
- Anbieter von Cyber-Security Dienstleistungen
- von Informationsdiensten zur Einhaltung gesetzlicher Vorgaben wie etwa der Geldwäschereibekämpfung und Exportrestriktionen;
- von Behörden, Parteien und anderen Dritten im Zusammenhang mit behördlichen und gerichtlichen Verfahren;
- von Medienbeobachtungsunternehmen im Zusammenhang mit Artikeln und Berichten, in denen Sie vorkommen;
- aus öffentlichen Registern wie z.B. dem Betreibungs- oder Handelsregister, von öffentlichen Stellen wie z.B. dem Bundesamt für Statistik, aus den Medien oder aus dem Internet.

## 6. Für welche Zwecke bearbeiten wir Personendaten?

### 6.1 Kommunikation

Wir möchten mit Ihnen in Kontakt bleiben und auf Ihre individuellen Anliegen eingehen. Wir bearbeiten Personendaten deshalb für die Kommunikation mit Ihnen, z.B. die Beantwortung von Anfragen und die Kundenpflege. Hierzu verwenden wir insbesondere Kommunikations- und Stammdaten und, soweit die Kommunikation einen Vertrag betrifft, auch Vertragsdaten. Wir können den Inhalt und den Versandzeitpunkt von Nachrichten auch auf Basis von Verhaltens-, Transaktions- und Präferenzdaten und anderen Daten personalisieren.

Der Zweck der Kommunikation umfasst insbesondere:

- die Beantwortung von Anfragen;
- die Kontaktaufnahme mit Ihnen bei Fragen;
- den Kundendienst und die Kundenpflege;
- die Kommunikation im Zusammenhang mit Rückrufen oder Rückerstattungen (z.B. können wir Sie direkt kontaktieren, wenn wir wissen, dass Sie ein Produkt gekauft haben, das von einer Rückerstattung oder einem Problem in der Leistungsabwicklung betroffen ist);
- die Zustellung von sonstigen Benachrichtigungen (z.B. Angaben zum Bestellstatus);
- die Authentifizierung, z.B. bei der Nutzung unserer Online-Angebote;
- die Qualitätssicherung und Schulung;
- alle anderen Bearbeitungszwecke, soweit wir dafür mit Ihnen kommunizieren (z.B. die Vertragsabwicklung, die Information und die Direktwerbung).

### 6.2 Vertragsabwicklung

Wir möchten Ihnen den bestmöglichen Service bieten. Wir bearbeiten Personendaten deshalb im Zusammenhang mit der Anbahnung, Verwaltung und Abwicklung von Vertragsbeziehungen, z.B. um eine Bestellung auszuliefern, eine Dienstleistung zu erbringen, Käufe und Dienstleistungen zu vermitteln, unsere Communitys aufzubauen, ein Treueprogramm durchzuführen oder ein Gewinnspiel zu veranstalten. Die Vertragsabwicklung umfasst auch eine ggf. vereinbarte Personalisierung von Leistungen. Wir verwenden dazu insbesondere Stammdaten, Vertragsdaten, Kommunikationsdaten, Verhaltens- und Transaktionsdaten sowie Präferenzdaten.

Der Zweck der Vertragsabwicklung umfasst generell alles, was erforderlich oder zweckmässig ist, um einen Vertrag zu schliessen, durchzuführen und ggf. durchzusetzen.

Dazu gehören z.B. Bearbeitungen:

- um zu entscheiden, ob und wie (z.B. mit welchen Zahlungsmöglichkeiten) wir einen Vertrag mit Ihnen eingehen (einschliesslich der Bonitätsprüfung);
- um vertraglich vereinbarte Leistungen zu erbringen, z.B. Waren auszuliefern, Dienstleistungen zu erbringen und Funktionen bereitzustellen (einschliesslich personalisierter Leistungsbestandteile);
- um Kundendienstleistungen zu erbringen und die Kundenzufriedenheit zu erheben;
- um die Arosa Lenzerheide Communitys und die Gamification «Bike Kingdom» aufzubauen und zu betreiben;
- um Treueprogramme durchzuführen und zu bewirtschaften, z.B. um erworbene Ansprüche und Vorteile (z.B. Herzkarten-Vorteile, Promotionsgutscheine und Aktionscodes abzurechnen und gutzuschreiben);
- um die Gewinner:innen von Wettbewerben und Gewinnspielen zu ermitteln, zu benachrichtigen und ggf. zu publizieren;
- um unsere Leistungen abzurechnen sowie generell für die Buchführung;
- um die Bereitstellung unserer Leistungen zu planen und vorzubereiten, z.B. Einsatzplanung unserer Mitarbeitenden;

- um die Eignung von Stellenbewerber:innen zu prüfen und ggf. zur Vorbereitung und zum Abschluss des Arbeitsvertrags;
- um zu prüfen, ob wir mit einem Unternehmen zusammenarbeiten wollen und können, sowie um dessen Leistungen zu überwachen und zu beurteilen;
- um gesellschaftsrechtliche Transaktionen vorzubereiten und abzuwickeln, z.B. Unternehmenskäufe, -verkäufe und -zusammenschlüsse;
- um Rechtsansprüche aus Verträgen durchzusetzen (Inkasso, Gerichtsverfahren etc.);
- um unsere IT- und andere Ressourcen zu verwalten und zu bewirtschaften;
- um Daten im Rahmen von Aufbewahrungspflichten zu speichern;
- um Verträge zu kündigen und zu beenden.

Wenn Sie nicht wollen, dass durch die Gamification «Bike Kingdom» erworbene Punkte und Auszeichnungen in Ihrem öffentlichen Profil angezeigt werden und Sie nicht Teil des Ranking-Systems sein wollen, können Sie die «Follow» Funktion in Ihrem Profil in der App deaktivieren.

## 6.3 Information und Marketing

Wir möchten Ihnen attraktive Angebote unterbreiten. Wir bearbeiten Personendaten deshalb zur Beziehungspflege und für Marketingzwecke, z.B. um Ihnen schriftliche und elektronische Mitteilungen und Angebote zuzustellen und um Marketingaktionen durchzuführen. Dabei kann es sich um unsere eigenen Angebote handeln oder um Angebote der Leistungsträger aus der Region Arosa Lenzerheide oder um solche von Werbepartnern. Wir können zudem für andere Unternehmen tätig werden und dabei auch die Rolle einer Agentur einnehmen, um beispielsweise für Produkte dieser Unternehmen Werbeaktionen durchzuführen.

Mitteilungen und Angebote können jeweils auch personalisiert werden, um Ihnen möglichst nur Informationen zu übermitteln, die für Sie voraussichtlich interessant sind. Hierzu verwenden wir insbesondere Stamm-, Vertrags-, Kommunikations-, Verhaltens- und Transaktionsdaten sowie Präferenzdaten, aber auch Bild- und Tonaufnahmen.

Dabei kann es sich z.B. um folgende Mitteilungen und Angebote handeln:

- Newsletter, Werbe-E-Mails, In-App-Nachrichten und andere elektronische Nachrichten;
- Werbebroschüren, Prospekte, Karten und andere Drucksachen;
- Werbebotschaften und -spots auf Screens und anderen Werbeflächen;
- Zustellung von Promotionsgutscheinen und Aktionscodes;
- Einladungen zu Anlässen, Gewinnspielen und Wettbewerben.

Sie können Kontakte zu Marketingzwecken jederzeit ablehnen. Bei Newslettern und anderen elektronischen Mitteilungen können Sie sich meist über einen in der Mitteilung integrierten Abmeldelink vom entsprechenden Service abmelden.

Die Personalisierung unserer Mitteilungen ermöglicht es uns, Informationen auf Ihre individuellen Bedürfnisse und Interessen auszurichten und Ihnen möglichst nur Angebote zu unterbreiten, die für Sie relevant sind. Zum Beispiel können wir Ihnen eine individuelle Auswahl für Sie relevante Produkte und Services zustellen oder zeigen Ihnen auf Sie zugeschnittene Online-Inhalte. Generell erlaubt die Ausrichtung unserer Aktivitäten auf die Wünsche und Bedürfnisse unserer Kunden eine Vereinfachung von Abläufen, wie Einkäufe oder Verkäufe, damit Sie schneller an Ihr Ziel gelangen.

## 6.4 Marktforschung und Produktentwicklung

Wir möchten unsere Angebote laufend verbessern und für Sie attraktiver machen. Wir bearbeiten Personendaten deshalb zur Marktforschung und für die Produktentwicklung. Dazu bearbeiten wir insbesondere Stamm-, Verhaltens-, Transaktions- und Präferenzdaten, aber auch Kommunikationsdaten und Angaben aus Kundenbefragungen, Umfragen und Studien und weitere Angaben z.B. aus den Medien, aus dem Internet und aus anderen öffentlichen Quellen. Soweit möglich, verwenden wir für diese Zwecke pseudonymisierte oder anonymisierte Angaben.

Zur Marktforschung und Produktentwicklung gehören insbesondere:

- die Durchführung von Kundenbefragungen, Umfragen und Studien;
- die Weiterentwicklung unserer Angebote (z.B. Gestaltung der Angebote, Standortwahl, Preisgestaltung, etc.);
- die Beurteilung und Verbesserung der Akzeptanz unserer Angebote und unsere Kommunikation im Zusammenhang mit Angeboten;
- die Optimierung und Verbesserung der Nutzerfreundlichkeit von Webseiten und Apps;
- die Entwicklung und den Test neuer Angebote;
- die Prüfung und Verbesserung unserer internen Abläufe;
- statistische Auswertungen, z.B., um auf nicht-personenbezogener Basis Informationen über Interaktionen unserer Kundinnen und Kunden mit uns auszuwerten;
- die Einschätzung der Angebotssituation auf einem bestimmten Markt und das Verhalten unserer Mitbewerber;
- die Marktbeobachtung, z.B. um aktuelle Entwicklungen und Trends zu verstehen und auf solche zu reagieren.

## 6.5 Sicherheit und Prävention

Wir möchten Ihre und unsere Sicherheit gewährleisten und Missbräuchen vorbeugen. Wir bearbeiten Personendaten deshalb auch zu Sicherheitszwecken, zur Gewährleistung der IT-Sicherheit, zur Diebstahls-, Betrugs- und Missbrauchsprävention und zu Beweis Zwecken. Dies kann alle in Kapitel 4 genannten Personendatenkategorien betreffen, insbesondere auch Verhaltens- und Transaktionsdaten sowie Bild- und Tonaufnahmen. Diese Daten können wir für die genannten Zwecke erfassen, auswerten und speichern.

Der Zweck der Sicherheit und Prävention umfasst z.B.:

- die Anfertigung und Auswertung (manuell und automatisch) von Videoaufzeichnungen und Bildmaterial zur Erkennung und Verfolgung von strafbaren Handlungen;
- das Durchführen von Stichproben zur Prüfung der korrekten Anwendung von Tickets bei den Bergbahnen oder an Veranstaltungen;
- das Aussprechen von Hausverboten und die Administration von Hausverbotslisten;
- die Analyse von Verhaltens- und Transaktionsdaten zwecks Erkennung von verdächtigen Verhaltensmustern und betrügerischen Aktivitäten;
- die Auswertung von systemseitigen Aufzeichnungen der Nutzung unserer Systeme (Log-Daten);
- das Vorbeugen, Abwehren und Aufklären von Cyberangriffen und Malware-Attacken;
- Analysen und Tests unserer Netzwerke und IT-Infrastrukturen sowie System- und Fehlerprüfungen;
- Kontrolle der Zugänge zu elektronischen Systemen (z.B. Logins bei Benutzerkonten);
- physische Zugangskontrollen (z.B. Zutritte zu Büroräumlichkeiten);
- Dokumentationszwecke und Anlegen von Sicherheitskopien.

## 6.6 Einhaltung rechtlicher Anforderungen

Wir möchten die Voraussetzungen zur Einhaltung rechtlicher Anforderungen schaffen. Wir bearbeiten Personendaten deshalb auch, um rechtliche Pflichten einzuhalten und Verstöße zu verhindern und aufzudecken. Dazu gehören z.B. die Entgegennahme und Bearbeitung von Beschwerden und anderen Meldungen, die Einhaltung von Anordnungen eines Gerichts oder einer Behörde sowie Massnahmen zur Aufdeckung und Abklärung von Missbräuchen. Dies kann alle in Kapitel 4 genannten Personendatenkategorien betreffen.

Zur Einhaltung rechtlicher Anforderungen gehören insbesondere:

- der Jugendschutz und Schutz von Minderjährigen, z.B. die Durchsetzung von Altersgrenzen für den Erwerb von Alkohol und Zigaretten;
- die Durchführung von Gesundheits- und Schutzkonzepten;

- Abklärungen über Geschäftspartner;
- die Entgegennahme und Bearbeitung von Beschwerden und anderen Meldungen;
- die Durchführung interner Untersuchungen;
- die Sicherstellung der Compliance und das Risikomanagement;
- die Offenlegung von Informationen und Unterlagen an Behörden, wenn wir dazu einen sachlichen Grund haben (z.B., weil wir selbst geschädigte Partei sind) oder rechtlich dazu verpflichtet sind;
- die Mitwirkung bei externen Untersuchungen z.B. durch eine Strafverfolgungs- oder Aufsichtsbehörde;
- die Gewährleistung der rechtlich gebotenen Datensicherheit;
- die Erfüllung von Auskunfts-, Informations- oder Meldepflichten z.B. im Zusammenhang mit aufsichts- und steuerrechtlichen Pflichten, z.B. bei Archivierungspflichten und zur Verhinderung, Aufdeckung und Abklärung von Straftaten und anderen Verstössen;
- die gesetzlich geregelte Bekämpfung der Geldwäscherei und der Terrorismusfinanzierung.

In allen Fällen kann es sich um Schweizer Recht, aber auch ausländische Bestimmungen handeln, denen wir unterstehen, ebenso Selbstregulierungen, Branchen- und andere Standards, die eigene «Corporate Governance» oder behördliche Anweisungen.

## **6.7 Rechtswahrung**

Wir möchten in der Lage sein, unsere Ansprüche durchzusetzen und uns gegen Ansprüche anderer zu verteidigen. Wir bearbeiten Personendaten deshalb auch zur Rechtswahrung, z.B. um Ansprüche gerichtlich, vor- oder aussergerichtlich und vor Behörden im In- und Ausland durchzusetzen oder uns gegen Ansprüche zu verteidigen. Dabei bearbeiten wir je nach Konstellation unterschiedliche Personendaten, z.B. Kontaktdaten sowie Angaben über Abläufe, die zu einer Auseinandersetzung Anlass gegeben haben oder geben könnten.

Zum Zweck der Rechtswahrung gehört insbesondere:

- die Abklärung und Durchsetzung unserer Ansprüche, wozu auch Ansprüche mit uns verbundener Unternehmen und unserer Vertrags- und Geschäftspartner:innen gehören können;
- die Abwehr von Ansprüchen gegen uns, unsere Mitarbeitenden, mit uns verbundene Unternehmen und gegen unsere Vertrags- und Geschäftspartner:innen;
- die Abklärung von Prozessaussichten und anderer rechtlicher, wirtschaftlicher und sonstiger Fragen;
- die Teilnahme an Verfahren vor Gerichten und Behörden im In- und Ausland. Beispielsweise können wir Beweise sichern, Prozessaussichten abklären lassen oder bei einer Behörde Unterlagen einreichen. Es kann auch sein, dass Behörden uns auffordern, Unterlagen und Datenträger offenzulegen, die Personendaten enthalten.

## **6.8 Interne Administration und Unterstützung**

Wir möchten unsere internen Abläufe effizient gestalten. Wir bearbeiten Personendaten deshalb auch für die interne Administration von Arosa Lenzerheide. Dazu bearbeiten wir insbesondere Stammdaten, Vertragsdaten und technische Daten, aber auch Verhaltens- und Transaktionsdaten sowie Kommunikationsdaten.

Zur internen Administration gehören insbesondere:

- die Verwaltung der IT und von Immobilien;
- die Buchhaltung;
- die Archivierung von Daten und die Bewirtschaftung unserer Archive;
- die Schulung und Ausbildung, z.B. wenn wir Aufnahmen von Telefon-, Video- oder sonstigen Kommunikationen auswerten;
- die Prüfung oder Durchführung von gesellschaftsrechtlichen Transaktionen wie z.B. Unternehmenskäufe, -verkäufe und -zusammenschlüsse;



- die Weiterleitung von Anfragen an die zuständigen Stellen, z.B. wenn Sie eine Anfrage an ein Unternehmen richten, die eine andere Gesellschaft betreffen;
- der Verkauf von Forderungen, bei dem wir dem Erwerber z.B. Informationen über Grund und Höhe der Forderung und ggf. Bonität und Verhalten des Schuldners übermitteln;
- generell die Prüfung und Verbesserung interner Abläufe.

## 7. Gestützt auf welche Rechtsgrundlagen bearbeiten wir Personendaten?

Je nach Zweck der Datenbearbeitung stützt sich unsere Bearbeitung von Personendaten auf unterschiedliche Rechtsgrundlagen. Wir können Personendaten insbesondere dann bearbeiten, wenn die Bearbeitung:

- für die Erfüllung eines Vertrags mit der betroffenen Person oder für vorvertragliche Massnahmen (z.B. die Prüfung eines Vertragsantrags) erforderlich ist;
- für die Wahrnehmung berechtigter Interessen erforderlich ist, beispielsweise wenn Datenbearbeitungen zentraler Bestandteil unserer Geschäftstätigkeit sind;
- auf einer Einwilligung beruht;
- zur Einhaltung von in- oder ausländischen Rechtsvorschriften erforderlich ist.

Ein berechtigtes Interesse haben wir insbesondere an der Bearbeitung zu den vorstehend in Kapitel 6 beschriebenen Zwecken und an der Bekanntgabe von Daten nach Kapitel 8 sowie den damit jeweils verbundenen Zielen. Zu den berechtigten Interessen gehören jeweils unsere eigenen Interessen und Interessen Dritter.

Diese berechtigten Interessen umfassen z.B. das Interesse

- Produkte und Dienstleistungen an Dritte zu liefern (z.B. an beschenkte Personen);
- an einer guten Kundenbetreuung, der Kontaktpflege und der Kommunikation mit Kundinnen und Kunden auch ausserhalb eines Vertrags;
- an Werbe- und Marketingaktivitäten;
- unsere Kundinnen und Kunden und andere Personen besser kennenzulernen;
- Produkte und Dienstleistungen zu verbessern und neue zu entwickeln;
- an der internen Verwaltung und dem internen Verkehr;
- an der gegenseitigen Unterstützung der Unternehmen in ihren Tätigkeiten und Zielen;
- an der Betrugsbekämpfung, bspw. bei Onlineshops, und der Verhinderung und Untersuchung von Delikten;
- am Schutz von Kundinnen und Kunden anderen Personen und Daten, Geheimnisse und Vermögenswerte der Unternehmen;
- 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 anderer Systeme;
- an der Unternehmensführung und -entwicklung;
- am Verkauf oder Kauf von Unternehmen, Unternehmensteilen und anderen Vermögenswerten;
- an der Durchsetzung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen;
- an der Einhaltung des schweizerischen und ausländischen Rechts sowie interner Regeln.

## 8. Wem geben wir Personendaten weiter?

### 8.1 Innerhalb der Unternehmen (ABB, AT, LBB, LMS)

Wir können Personendaten, die wir von Ihnen oder aus Drittquellen erhalten, an die genannten Unternehmen weitergeben. Eine Weitergabe kann der internen Administration oder der Unterstützung der betreffenden Unternehmen und ihrer eigenen Bearbeitungszwecke (Kapitel 6) dienen, etwa dann, wenn wir die Personalisierung von Marketingaktivitäten, die Entwicklung und Verbesserung von Produkten und Dienstleistungen, die Durchführung von Bonitätsprüfungen oder Bemühungen zur Diebstahls-, Betrugs- und Missbrauchsprävention unterstützen. Die erhaltenen Personendaten können von den betreffenden Gruppenunternehmen ggf. auch mit vorhandenen Personendaten abgeglichen und verknüpft werden.

Dabei kann es sich z.B. um folgende Datenbekanntgaben handeln:

- Alle in Kapitel 4 genannten Personendatenkategorien für die Verwaltung und Abwicklung von Vertragsbeziehungen, insbesondere im Zusammenhang mit Produkten und Dienstleistungen, die die Leistung mehrerer Unternehmen umfassen;
- Stammdaten, Vertragsdaten, Kommunikationsdaten, Verhaltens- und Transaktionsdaten sowie Präferenzdaten, ebenso wie Erkenntnisse aus Kundenbefragungen, Umfragen, Studien sowie Bild- und Tonaufnahmen für die Marktforschung und Produktentwicklung, soweit ein Personenbezug solcher Daten erforderlich ist;
- Stammdaten, Vertragsdaten, Kommunikationsdaten, Verhaltens- und Transaktionsdaten, Präferenzdaten sowie Bild- und Tonaufnahmen für die Zustellung und Personalisierung von Angeboten, Kommunikation und Marketingaktivitäten;
- Stammdaten, Vertragsdaten, Kommunikationsdaten, Verhaltens- und Transaktionsdaten sowie Präferenzdaten für die Betrugs- und Missbrauchsprävention sowie für Bonitätsprüfungen (z.B. im Zusammenhang mit einem Kauf auf Rechnung);
- Stammdaten, Verhaltens- und Transaktionsdaten sowie Bild- und Tonaufnahmen für die Diebstahlsprävention und für Beweiszwecke;
- Sicherheitsrelevante Angaben für Sicherheitszwecke und die Einhaltung rechtlicher Anforderungen;
- Angaben zur Unterstützung bei der Rechtswahrung.

Wenn Sie uns z.B. mit einem Anliegen zu einem Produkt oder einer Dienstleistung kontaktieren, geben wir diese Informationen möglicherweise zwecks Produkt- und Qualitätsverbesserung an das verantwortliche Unternehmen weiter.

### 8.2 Ausserhalb der Unternehmen (ABB, AT, LBB, LMS)

Wir können Ihre Personendaten an Unternehmen ausserhalb der kooperierenden Unternehmen weitergeben, wenn wir deren Dienstleistungen in Anspruch nehmen. In der Regel bearbeiten diese Dienstleister Personendaten in unserem Auftrag als sog. «Auftragsbearbeiter». Unsere Auftragsbearbeiter sind verpflichtet, Personendaten ausschliesslich nach unseren Instruktionen zu bearbeiten sowie geeignete Massnahmen zur Datensicherheit zu treffen. Bestimmte Dienstleister sind auch gemeinsam mit uns oder selbständig verantwortlich (z.B. Inkassounternehmen). Wir stellen durch die Auswahl der Dienstleister und durch geeignete vertragliche Vereinbarungen sicher, dass der Datenschutz während der gesamten Bearbeitung Ihrer Personendaten sichergestellt ist.

Dabei geht es z.B. um Dienstleistungen in folgenden Bereichen:

- Betrieb des Zutrittssystems der Bergbahnen;
- Betrieb der Zutrittssysteme bei Veranstaltungen;
- Spedition und Logistik, z.B. für den Versand bestellter Waren;
- Werbe- und Marketingdienstleistungen, z.B. für den Versand von Mitteilungen und Informationen;
- Unternehmensverwaltung, z.B. Buchhaltung oder Bewirtschaftung von Vermögenswerten;
- Zahlungsdienste;

- Bonitätsinformationen, z.B. wenn Sie einen Kauf auf Rechnung tätigen wollen;
- Inkassodienstleistungen;
- Versicherungsdienstleister
- Dienstleistungen zur Betrugsprävention, die Zahlungsdienstleister in eigener Verantwortung durchführen, wie beispielsweise die PayPal Fraud Protection. Entsprechende Verfahren kommen nur dann zur Anwendung, wenn Sie bereits Kunde des jeweiligen Zahlungsdienstleisters sind. Genauere Informationen sind dann in der Datenschutzerklärung des jeweiligen Dienstleisters abrufbar;
- IT-Dienstleistungen, z.B. Leistungen in den Bereichen Datenspeicherung (Hosting), Cloud-Dienste, Versand von E-Mail-Newslettern, Datenanalyse und -veredelung etc.;
- Beratungsdienstleistungen, z.B. Leistungen von Steuerberater:innen, Rechtsanwält:innen, Unternehmensberater:innen oder Berater:innen im Bereich der Personalgewinnung und -vermittlung.

Es ist zudem möglich, dass wir Personendaten an andere Dritte auch zu deren eigenen Zwecken weitergeben, z.B. wenn Sie uns Ihre Einwilligung gegeben haben oder wenn wir zu einer Weitergabe gesetzlich verpflichtet oder berechtigt sind. In diesen Fällen ist der Empfänger der Daten datenschutzrechtlich ein eigener Verantwortlicher.

Dazu gehören z.B. die folgenden Fälle:

- Meldewesen an die Behörden
- die Information zu Produkterückrufen durch Hersteller, sofern sie bei uns ein Produkt des Herstellers gekauft haben.
- die Übertragung von Forderungen an andere Unternehmen wie z.B. Inkassounternehmen;
- die Prüfung oder Durchführung von gesellschaftsrechtlichen Transaktionen wie z.B. Unternehmenskäufe, -verkäufe und -zusammenschlüsse;
- die Offenlegung von Personendaten an Gerichte und Behörden in der Schweiz und im Ausland, z.B. an Strafverfolgungsbehörden bei Verdacht auf strafbare Handlungen;
- die Bearbeitung von Personendaten, um einer gerichtlichen Verfügung oder behördlichen Anordnung nachzukommen oder Rechtsansprüche geltend zu machen bzw. abzuwehren oder wenn wir es aus anderen rechtlichen Gründen für notwendig halten. Dabei können wir Personendaten auch anderen Verfahrensbeteiligten bekanntgeben.

Bitte beachten Sie auch unsere Cookie-Informationen zur selbständigen Datenerhebung durch Drittanbieter, deren Tools wir auf unseren Webseiten und Apps eingebunden haben.

Wir unterstehen grundsätzlich keiner beruflichen Schweigepflicht (wie z.B. dem Bank- oder Arztgeheimnis). Teilen Sie uns bitte im Einzelfall mit, sollten Sie der Ansicht sein, dass bestimmte Personendaten einer Schweigepflicht unterstehen, damit wir Ihr Anliegen prüfen können.

## **9. Wie geben wir Personendaten ins Ausland bekannt?**

Wir bearbeiten und speichern Personendaten meist in der Schweiz und im Europäischen Wirtschaftsraum (EWR). In bestimmten Fällen können wir Personendaten aber auch Dienstleistern und sonstigen Empfängern bekanntgeben, die sich ausserhalb dieses Gebiets befinden oder Personendaten ausserhalb dieses Gebiets bearbeiten, grundsätzlich in jedem Land der Welt. Die betreffenden Länder verfügen möglicherweise nicht über Gesetze, die Ihre Personendaten im gleichen Umfang wie in der Schweiz oder im EWR schützen. Sofern wir Ihre Personendaten in einen solchen Staat übermitteln, stellen wir den Schutz Ihrer Personendaten in angemessener Weise sicher.

Ein Mittel zur Sicherstellung eines angemessenen Datenschutzes ist z.B. der Abschluss von Datenübermittlungsverträgen mit den Empfängern Ihrer Personendaten in Drittstaaten, die den erforderlichen Datenschutz sicherstellen. Dazu gehören Verträge, die von der Europäischen Kommission und dem Eidgenössischen Datenschutz- und Öffentlichkeitsbeauftragten genehmigt, ausgestellt oder anerkannt wurden, sogenannte Standardvertragsklauseln. Bitte beachten Sie, dass solche vertraglichen Vorkehrungen einen schwächeren oder fehlenden gesetzlichen Schutz teilweise ausgleichen, aber nicht alle Risiken vollständig ausschliessen können (z.B. von staatlichen Zugriffen im Ausland). In Ausnahmefällen kann die Übermittlung in Länder ohne angemessenen Schutz auch in anderen Fällen zulässig sein, z.B. gestützt auf eine Einwilligung, im Zusammenhang mit einem Rechtsverfahren im Ausland oder wenn die Übermittlung für die Abwicklung eines Vertrags erforderlich ist.

## 10. Wie bearbeiten wir besonders schützenswerte Personendaten?

Bestimmte Arten von Personendaten gelten datenschutzrechtlich als «besonders schützenswert», z.B. Angaben über die Gesundheit und biometrische Merkmale. Je nach Konstellation können, die in Kapitel 4 genannten Kategorien von Personendaten auch solche besonders schützenswerten Personendaten umfassen. Wir bearbeiten besonders schützenswerte Personendaten in der Regel aber nur, wenn es für die Erbringung einer Leistung (bspw. der Rettungsdienst der Bergbahnen) erforderlich ist, Sie uns diese Daten von sich aus bekannt gegeben haben oder Sie in die Bearbeitung eingewilligt haben. Wir können besonders schützenswerte Personendaten ausserdem bearbeiten, wenn dies zur Rechtswahrung oder Einhaltung von in- oder ausländischen Rechtsvorschriften erforderlich ist, die entsprechenden Daten von der betroffenen Person offensichtlich öffentlich bekanntgegeben wurden oder das anwendbare Recht ihre Bearbeitung sonst zulässt.

Wir können besonders schützenswerte Personendaten z.B. in folgenden Fällen bearbeiten:

- Sie nehmen den Rettungsdienst der Bergbahnen in Anspruch;
- Sie bewerben sich auf eine offene Stelle und machen dabei Angaben zu Ihrer Gesundheit, über eine Gewerkschaftszugehörigkeit oder zu Vorstrafen und strafrechtlichen Massnahmen.
- Sie treffen Abklärungen bei uns in Bezug auf die Verfügbarkeit von Ernährungsformen, welche auf die religiöse Zugehörigkeit schliessen lassen.

## **11. Treffen wir automatisierte Einzelentscheidungen?**

Als «automatisierte Einzelentscheidung» gelten Entscheidungen, die vollständig automatisiert erfolgen, d.h. ohne menschlichen Einfluss, und die rechtlichen Konsequenzen für die betroffene Person haben oder sie in anderer Weise erheblich beeinträchtigen. Das tun wir in der Regel nicht, werden Sie aber gesondert informieren, sollten wir in Einzelfällen automatisierte Einzelentscheidungen einsetzen. Sie haben dann die Möglichkeit, die Entscheidung durch einen Menschen überprüfen zu lassen, wenn Sie mit ihr nicht einverstanden sind.

## 12. Wie schützen wir Personendaten?

Wir treffen angemessene Sicherheitsmassnahmen technischer und organisatorischer Natur, um die Sicherheit Ihrer Personendaten zu wahren, um sie gegen unberechtigte oder unrechtmässige Bearbeitungen zu schützen und der Gefahr des Verlusts, einer unbeabsichtigten Veränderung, einer ungewollten Offenlegung oder eines unberechtigten Zugriffs entgegenzuwirken. Wie alle Unternehmen können wir Datensicherheitsverletzungen aber nicht mit letzter Sicherheit ausschliessen; gewisse Restrisiken sind unvermeidbar.

Zu den Sicherheitsmassnahmen technischer Natur gehören z.B. die Verschlüsselung und Pseudonymisierung von Daten, Protokollierungen, Zugriffsbeschränkungen und die Speicherung von Sicherheitskopien. Sicherheitsmassnahmen organisatorischer Natur umfassen z.B. Weisungen an unsere Mitarbeiter, Schulungen und Kontrollen. Wir verpflichten auch unsere Auftragsbearbeiter dazu, angemessene technische und organisatorische Sicherheitsmassnahmen zu treffen.



## 13. Wie lange bearbeiten wir Personendaten?

Wir bearbeiten und speichern Ihre Personendaten,

- solange es für den Zweck der Bearbeitung bzw. damit vereinbare Zwecke erforderlich ist, bei Verträgen in der Regel zumindest für die Dauer der Vertragsbeziehung;
- solange 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 und zur Gewährleistung der IT-Sicherheit;
- solange sie einer gesetzlichen Aufbewahrungspflicht unterliegen. Für bestimmte Daten gilt z.B. eine zehnjährige Aufbewahrungsfrist. Für andere Daten gelten jeweils kürzere Aufbewahrungsfristen, z.B. bei Aufnahmen aus einer Videoüberwachung oder für Aufzeichnungen bestimmter Vorgänge im Internet (Log-Daten).

In bestimmten Fällen bitten wir Sie zudem um Ihre Einwilligung, wenn wir Personendaten länger speichern wollen. Nach Ablauf der genannten Fristen löschen oder anonymisieren wir Ihre Personendaten.

Wir orientieren uns z.B. an folgenden Aufbewahrungsfristen, wobei wir im Einzelfall aber davon abweichen können:

- **Kundenkonto:** Die Personendaten werden über die Laufzeit des Kundenkontos gespeichert. Wird eine Löschung des Kundenkontos beauftragt, werden die Daten nach Prüfung von offenen Forderungen sowie weiterer relevanter Punkte, welche einer unmittelbaren Löschung entgegenstehen, spätestens nach 30 Tagen gelöscht. Anstelle einer Löschung kann auch eine Anonymisierung der Daten vorgenommen werden.
- **Verträge:** Stamm- und Vertragsdaten bewahren wir in der Regel während zehn Jahren ab der letzten Vertragsaktivität bzw. ab Vertragsende auf. Diese Frist kann jedoch länger sein, soweit dies aus Beweisgründen, aufgrund von gesetzlichen oder vertraglichen Vorgaben oder technisch bedingt notwendig ist. Transaktionsdaten in Zusammenhang mit Verträgen werden in der Regel während zehn Jahren aufbewahrt.
- **Technische Daten:** Die Speicherdauer von Cookies beträgt meist zwischen wenigen Tagen und zwei Jahren, sofern sie nicht unmittelbar nach Ende der Session gelöscht werden.
- **Kommunikationsdaten:** E-Mails, Mitteilungen via Kontaktformular und schriftliche Korrespondenzen werden in der Regel während zehn Jahren aufbewahrt.
- **Bild- und Tonaufnahmen:** Die Aufbewahrungsdauer ist je nach Zweck unterschiedlich. Das reicht von einigen Tagen bei Aufzeichnungen von Sicherheitskameras bis hin zu mehreren Jahren bei Berichten über Anlässe mit Bildern.
- **Stellenbewerbungen:** Bewerbungsdaten löschen wir in der Regel innerhalb von sechs Monaten nach Abschluss des Bewerbungsprozesses. Mit Ihrem Einverständnis halten wir Ihre Bewerbung im Hinblick auf eine allfällige spätere Anstellung ggf. pendent.

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

Sie haben das Recht, Datenbearbeitungen zu widersprechen, besonders wenn wir Ihre Personendaten auf Basis eines berechtigten Interesses bearbeiten und die weiteren anwendbaren Voraussetzungen erfüllt sind. Sie können ausserdem Datenbearbeitungen im Zusammenhang mit Direktmarketing (z.B. Werbe-E-Mails) jederzeit widersprechen.

Soweit die jeweils anwendbaren Voraussetzungen erfüllt und keine gesetzlichen Ausnahmen anwendbar sind, haben Sie zudem folgende Rechte:

- das Recht, Auskunft über Ihre bei uns gespeicherten Personendaten zu verlangen;
- das Recht, unrichtige oder unvollständige Personendaten korrigieren zu lassen;
- das Recht, die Löschung oder Anonymisierung Ihrer Personendaten zu verlangen;
- das Recht, die Einschränkung der Bearbeitung Ihrer Personendaten zu verlangen;
- das Recht, bestimmte Personendaten in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zu erhalten;
- das Recht, eine Einwilligung mit Wirkung für die Zukunft zu widerrufen, soweit eine Bearbeitung auf einer Einwilligung beruht.

Bitte beachten Sie, dass diese Rechte im Einzelfall ggf. eingeschränkt oder ausgeschlossen sein können, z.B. wenn Zweifel an der Identität bestehen oder dies zum Schutz anderer Personen, zur Wahrung von schutzwürdigen Interessen oder zur Einhaltung gesetzlicher Verpflichtungen erforderlich ist.

Sie können die wichtigsten der oben genannten Rechte, über die in Kapitel 15 angegebenen Kontakte ausüben. Wenn Sie über ein Kundenkonto verfügen, können Sie jederzeit Ihre dort hinterlegten Stammdaten (z.B. Ihre Adresse) berichtigen. Zudem können Sie Newsletter und andere Werbe-E-Mails durch Klick auf den entsprechenden Link am Ende der E-Mail abbestellen. Sie können uns auch kontaktieren, wenn Sie eines Ihrer Rechte ausüben wollen oder wenn Sie Fragen zur Bearbeitung Ihrer Personendaten haben.

Es steht Ihnen auch frei, bei der zuständigen Aufsichtsbehörde Beschwerde einzureichen, wenn Sie Bedenken haben, ob die Bearbeitung Ihrer Personendaten rechtskonform ist.

- Zuständige Aufsichtsbehörde in der Schweiz ist der Eidgenössische Datenschutz- und Öffentlichkeitsbeauftragte (EDÖB).

## 15. Wie können Sie uns kontaktieren?

Bei Fragen zu dieser Datenschutzerklärung oder zur Bearbeitung Ihrer Personendaten können Sie das jeweils verantwortliche Unternehmen unter den auf seiner Webseite aufgeführten Kontaktangaben kontaktieren.

Sie können uns jeweils auch gerne wie folgt kontaktieren:

Arosa Tourismus  
Datenschutz  
Poststrasse 27  
CH-7050 Arosa

Arosa Bergbahnen  
Datenschutz  
Seeblickstrasse 29  
CH-7050 Arosa

Lenzerheide Bergbahnen  
Datenschutz  
Voa Principala 80  
CH-7078 Lenzerheide

Ferienregion Lenzerheide  
Datenschutz  
Voa Principala 37  
CH-7078 Lenzerheide

Oder via E-Mail an: [info@arosalenzerheide.swiss](mailto:info@arosalenzerheide.swiss), mit dem Betreff: Datenschutz

## **16. Änderungen dieser Datenschutzerklärung**

Diese Datenschutzerklärung kann im Lauf der Zeit angepasst werden, insbesondere 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 jeweils die Datenschutzerklärung in der bei Beginn der betreffenden Bearbeitung aktuellen Fassung.

Letzte Änderungen: 06.09.2023