Datenschutzerklärung

Citadel Hotelsoftware GmbH

Website, Kundenportal und Service | Stand: 01.01.2024

Informationen zur Verarbeitung personenbezogener Daten, zu den Verarbeitungszwecken und zu Ihren Rechten.

01 / Verantwortliche Stelle und Datenschutzbeauftragter

1.1 Verantwortlich für die in dieser Erklärung beschriebenen eigenen Verarbeitungen ist die Citadel Hotelsoftware GmbH, Alter Münsterweg 29, 48231 Warendorf, Deutschland, vertreten durch den Geschäftsführer Olaf Schlingmeier. E-Mail: info@citadel.de.

1.2 Unser Datenschutzbeauftragter ist Alexander Schlingmeier. Sie erreichen ihn unter info@citadel.de oder postalisch unter der oben angegebenen Anschrift mit dem Zusatz „Datenschutzbeauftragter - Alexander Schlingmeier“. Über diese Wege können Sie Fragen zum Datenschutz stellen und Ihre nachfolgend erläuterten Rechte geltend machen.

02 / Geltungsbereich, Datenarten und Rechtsgrundlagen

2.1 Diese Erklärung informiert über personenbezogene Daten beim Besuch unserer Website, bei Kontaktanfragen und der Nutzung unseres Serviceportals sowie im Zusammenhang mit eigenen Vertrags- und Supportprozessen. Personenbezogene Daten sind Informationen über identifizierte oder identifizierbare natürliche Personen.

2.2 Abhängig vom Vorgang verarbeiten wir insbesondere Namen, Unternehmenszugehörigkeit, Kundennummern, Kontakt- und Vertragsdaten, Anmelde- und Sitzungsinformationen, Inhalte von Anfragen und Anhängen sowie technische Verbindungs- und Nutzungsdaten. Die konkreten Zwecke und Rechtsgrundlagen werden nachfolgend beschrieben.

2.3 Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO gilt, soweit die Verarbeitung für einen Vertrag mit der betroffenen Person oder entsprechende vorvertragliche Maßnahmen erforderlich ist. Bei Ansprechpartnern eines Unternehmens stützt sich die Kommunikation regelmäßig auf Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO; unser Interesse ist die Anbahnung und Betreuung der Geschäftsbeziehung. Für gesetzliche Pflichten gilt Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO, für freiwillige Einwilligungen Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO.

03 / Websitebereitstellung, Wix und technische Protokolle

3.1 Unsere Website wird mit Wix Studio betrieben und über die technische Infrastruktur von Wix bereitgestellt. Wix verarbeitet hierbei Daten von Websitebesuchern für die Bereitstellung der von uns eingesetzten Dienste. Wix.com Ltd., Yunitsman 5 St, Tel Aviv, Israel, wird in den Datenschutzunterlagen von Wix als Gesellschaft benannt; weitere verbundene Unternehmen und Unterauftragnehmer können beteiligt sein.

3.2 Bei Seitenaufrufen können insbesondere IP-Adresse, Zugriffszeit, angeforderte Seite oder Datei, Browsertyp, Betriebssystem, Referrer-URL sowie Verbindungs- und Fehlermeldungen verarbeitet werden. Dies dient der Auslieferung der Website, Fehleranalyse und Abwehr von Angriffen. Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO; unser berechtigtes Interesse ist ein sicherer und funktionsfähiger Internetauftritt.

3.3 Wix wird für die Bereitstellung unserer Website und der eingebundenen Websitefunktionen als Auftragsverarbeiter eingesetzt. Maßgeblich sind die Vereinbarungen nach Art. 28 DSGVO und die veröffentlichten Wix-Auftragsverarbeitungsbedingungen. Wix setzt hierfür verbundene Unternehmen und technische Unterauftragnehmer ein.

3.4 Informationen des Anbieters: www.wix.com/about/privacy und www.wix.com/about/privacy-dpa-users. Internationale Übermittlungen werden zusätzlich in Abschnitt 11 behandelt.

04 / Cookies, Sitzungsspeicher und Einwilligungen

4.1 Cookies und vergleichbare Technologien können Informationen auf Ihrem Endgerät speichern oder auslesen. Dazu zählen auch lokale Browser- und Sitzungsspeicher. Der Endgerätezugriff und eine anschließende Verarbeitung personenbezogener Daten sind getrennt zu beurteilen.

4.2 Unbedingt erforderliche Technologien, etwa zur Bereitstellung eines ausdrücklich gewünschten geschützten Zugangs oder zur Speicherung Ihrer Datenschutzauswahl, können unter den Voraussetzungen des § 25 Abs. 2 TDDDG ohne Einwilligung eingesetzt werden. Soweit personenbezogene Daten verarbeitet werden, richtet sich die Grundlage insbesondere nach Art. 6 Abs. 1 lit. b oder f DSGVO. Unser Interesse liegt im sicheren Betrieb der angeforderten Funktionen.

4.3 Nicht erforderliche Analyse- und Marketingtechnologien dürfen erst nach einer erforderlichen Einwilligung verwendet werden. Rechtsgrundlagen sind § 25 Abs. 1 TDDDG und bei personenbezogenen Daten Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO. Eine Ablehnung darf die bloße Nutzung der grundlegenden Websitefunktionen nicht von einer optionalen Einwilligung abhängig machen.

4.4 Eine erteilte Einwilligung kann mit Wirkung für die Zukunft widerrufen werden. Die bisherige Rechtmäßigkeit bleibt unberührt. Sie können außerdem gespeicherte Cookies und andere Browserdaten über die Einstellungen Ihres Browsers entfernen; dadurch können gespeicherte Anmeldungen und Einstellungen verloren gehen.

Stand: 01.01.2024

4.5 Wix beschreibt für seine Plattform insbesondere folgende technische Cookies: XSRF-TOKEN und TS*-Cookies zum Schutz vor missbräuchlichen Aufrufen und Angriffen (Sitzung), svSession für Sicherheit und grundlegende Websitefunktionen (12 Monate), SSR-caching für die Seitenauslieferung (24 Stunden), bSession zur Messung der Systemeffektivität (24 Stunden) sowie fedops.logger.sessionId zur Erkennung von Sitzungsfehlern (12 Monate). Welche dieser plattformseitigen Cookies gesetzt werden, hängt von der aufgerufenen Funktion ab. Dies sind Anbieterangaben zu den jeweiligen Laufzeiten, keine zusätzliche Aufbewahrungsfrist für Ihre Kontakt- oder Supportdaten.

4.6 Für den geschützten Citadel-Zugang wird außerdem eine Sitzungskennung im Sitzungsspeicher des Browsers verarbeitet. Sie dient der Zuordnung und Prüfung einer berechtigten Sitzung und ist nicht für Werbung bestimmt. Sitzungsspeicher endet grundsätzlich mit dem Schließen des betreffenden Browser-Tabs; eine Wiederherstellung von Tabs kann vom verwendeten Browser abhängen.

4.7 Optionale Einwilligungen betreffen ausschließlich die jeweils bezeichneten Zwecke und Dienste. Für einen Widerruf können Sie uns unter info@citadel.de kontaktieren. Bereits auf dem Endgerät abgelegte Daten können Sie zusätzlich in den Browser-Einstellungen löschen. Das Löschen von Cookies allein ersetzt keine Mitteilung über den Widerruf einer anderweitig erteilten Einwilligung.

4.8 Anbieterinformationen zu Cookies und Laufzeiten: support.wix.com/en/article/cookies-and-your-wix-site.

05 / Kontaktanfragen, Beratung und Geschäftsbeziehungen

5.1 Wenn Sie uns per E-Mail, über ein Formular, telefonisch oder auf anderem Weg kontaktieren, verarbeiten wir Ihre Angaben zur Bearbeitung und Beantwortung. Dazu können insbesondere Name, Hotel beziehungsweise Betrieb, Ansprechpartner, E-Mail-Adresse, Telefonnummer und Nachrichteninhalt gehören.

5.2 Zur Organisation der Bearbeitung können Angaben in unserer Kontaktverwaltung und in den eingesetzten Wix-Funktionen verarbeitet werden. Automatische Eingangs- und Bearbeitungsnachrichten dienen der Kommunikation über Ihre konkrete Anfrage. Eine Kontakt- oder Supportanfrage ist keine Anmeldung zu Werbe-E-Mails.

5.3 Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO bei eigenen vorvertraglichen oder vertraglichen Anliegen der betroffenen Person; im Übrigen Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Berechtigte Interessen sind sachgerechte Kommunikation und Betreuung von Interessenten, Geschäftskunden und deren Ansprechpartnern.

5.4 Anfragedaten werden gelöscht, sobald die Bearbeitung abgeschlossen ist und sie nicht mehr für Anschlussfragen, Vertragsabwicklung, erforderliche Nachweise oder Rechtsansprüche benötigt werden. Gesetzlich aufbewahrungspflichtige Korrespondenz wird entsprechend ihrer Dokumentenart weiter vorgehalten; eine weitere Nutzung für andere Zwecke erfolgt nur auf eigener Rechtsgrundlage.

Stand: 01.01.2024

06 / Kundenlogin und Citadel Serviceportal

6.1 Der geschützte Zugang dient dazu, berechtigten Kunden Servicefunktionen zugänglich zu machen. Hierfür werden die erforderlichen Anmelde- beziehungsweise Prüfangaben, der Berechtigungsstatus und technische Sitzungsinformationen verarbeitet. Im Portal können außerdem kunden- und vorgangsbezogene Angaben verarbeitet werden.

6.2 Die Prüfung der Zugangsberechtigung und Sitzungsverwaltung dienen dem Schutz vor unberechtigter Nutzung. Dafür werden die Websitefunktionen von Wix mit den für den Kundenzugang eingerichteten Citadel-Diensten verbunden. Die Bereitstellung eines Portals begründet keine Freigabe zu einer Fernwartungssitzung.

6.3 Rechtsgrundlagen sind Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO, soweit ein Vertrag mit der betroffenen Person betroffen ist, sowie Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO für sichere Bereitstellung und Betreuung der Kundenbeziehung. Erforderlicher Zugriff auf den Sitzungsspeicher richtet sich nach § 25 Abs. 2 TDDDG.

6.4 Zugangs- und Berechtigungsdaten werden für die Dauer des erforderlichen Zugangs vorgehalten. Nach dessen Wegfall werden Berechtigungen aufgehoben. Technische Sitzungskennungen werden für die Zuordnung der jeweiligen Sitzung benötigt; ergänzende Sicherheitsprotokolle unterliegen den zweckbezogenen Löschkriterien in Abschnitt 12.

07 / Supportanfragen, Anhänge und Bestätigungs-E-Mails

7.1 Bei einer Supportanfrage verarbeiten wir insbesondere Kundennummer, Hotel oder Betrieb, Ansprechpartner, E-Mail-Adresse, gegebenenfalls Telefonnummer, ausgewähltes Produkt, Dringlichkeit, Betreff, Beschreibung und freiwillig beigefügte Dateien. Der Vorgang erhält eine Vorgangsnummer sowie Eingangs- und Bearbeitungsinformationen.

7.2 Die Bearbeitung erfolgt über Websitefunktionen und die angebundene Citadel-Supportverwaltung. In diesem Ablauf werden Angaben an die dafür eingerichteten Citadel-Dienste übermittelt und gespeichert. Anhänge können in den eingesetzten Datei- und Supportsystemen verarbeitet werden. Wix-Kontaktverwaltung und Automatisierungen unterstützen die Bestätigung an den Anfragenden und die interne Information des Supportteams.

7.3 Zwecke sind Zuordnung, Rückmeldung, Diagnose und Bearbeitung des Supportfalls sowie erforderliche Leistungsnachweise. Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO bei einem Vertrag mit der betroffenen Person, ansonsten Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Berechtigte Interessen sind die Bearbeitung von Kundenanliegen und die nachvollziehbare Erbringung vereinbarter Serviceleistungen.

7.4 Bitte übermitteln Sie nur erforderliche Dateien und schwärzen Sie nicht benötigte personenbezogene Angaben. Zugangsdaten, Gesundheitsdaten und andere besonders sensible Informationen gehören nicht in eine allgemeine Supportnachricht. Ist ein Zugriff auf Kundendaten zur Fehleranalyse erforderlich, werden Rechtsgrundlage, sichere Übermittlung und gegebenenfalls Auftragsverarbeitung gesondert abgestimmt.

Stand: 01.01.2024

7.5 Vorgangs- und Nachweisdaten werden gespeichert, solange sie für die Bearbeitung, Vertragsbetreuung, gesetzliche Pflichten oder die begründete Wahrung von Rechtsansprüchen erforderlich sind. Diagnosedateien und sonstige Anhänge sind zu löschen, sobald ihr konkreter Zweck entfällt und keine eigene Aufbewahrungsgrundlage besteht.

08 / Fernwartung und Verarbeitung im Kundenauftrag

8.1 Für die Fernwartung stellen wir einen Link zu TeamViewer bereit. Anbieter ist TeamViewer Germany GmbH, Bahnhofsplatz 2, 73033 Göppingen, Deutschland. Der Aufruf des Links führt zum Angebot des Anbieters. Eine Supportanfrage allein startet keine Fernwartung und erteilt keine Freigabe zum Zugriff auf Ihr System.

8.2 Bei einer freigegebenen Fernwartung werden die für den Verbindungsaufbau und die Durchführung erforderlichen Geräte-, Verbindungs- und Sitzungsdaten verarbeitet. Je nach Freigabe können Bildschirmansichten, Systeminformationen und zur Fehlerbearbeitung erforderliche Inhalte auf dem Kundensystem eingesehen oder bearbeitet werden. Zweck ist die vereinbarte technische Unterstützung. Durchführung und Freigabe richten sich nach den gesonderten Fernwartungsbestimmungen.

8.3 Eigene Kontakt-, Vertrags- und Leistungsnachweise verarbeiten wir auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO bei einem Vertrag mit der betroffenen Person, ansonsten Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO zur Betreuung und Dokumentation der Kundenbeziehung. Eine technische Freigabe der Sitzung ersetzt nicht die datenschutzrechtliche Grundlage für die Verarbeitung der dabei sichtbaren Daten.

8.4 Verarbeiten wir Gäste-, Mitarbeiter- oder sonstige personenbezogene Daten im Auftrag eines Kunden, richtet sich dies nach der tatsächlichen Rollenverteilung und einer erforderlichen Auftragsverarbeitungsvereinbarung nach Art. 28 DSGVO. Diese Erklärung ersetzt weder eine solche Vereinbarung noch die Informationspflichten des Kunden gegenüber seinen betroffenen Personen.

8.5 TeamViewer erläutert die Verarbeitung technischer Nutzungsdaten, eingesetzte Dienstleister, internationale Datenübermittlungen und deren Absicherung unter www.teamviewer.com/de/legal/privacy-and-cookies/. Für Verarbeitungen im Auftrag gelten zusätzlich die einschlägigen Auftragsverarbeitungsvereinbarungen. Allgemeine Angaben zu Übermittlungsgrundlagen finden Sie in Abschnitt 11.

09 / Newsletter und werbliche E-Mails

9.1 Für den Versand von Newslettern und Produktinformationen benötigen wir eine entsprechende Anmeldung beziehungsweise eine andere gesetzlich zulässige Versandgrundlage. Eine Kontakt- oder Supportanfrage sowie ein Kundenlogin führen für sich genommen nicht zur Aufnahme in einen Werbeverteiler. Automatische Eingangsbestätigungen und Nachrichten zu Ihrem Supportfall dienen der Bearbeitung Ihrer Anfrage.

9.2 Bei einer Newsletter-Anmeldung verarbeiten wir Ihre E-Mail-Adresse, freiwillige Personalisierungsangaben und die erforderlichen Nachweise über Anmeldung, Einwilligung und Widerruf. Der Versand über Wix E-Mail-Marketing erfolgt mithilfe der Wix-Plattform und ihrer technischen Dienstleister. Zweck ist die Übermittlung der bestellten Informationen zu Citadel, Produkten und Leistungen. Rechtsgrundlage für einwilligungsbasierte Werbung ist Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO; zusätzlich gelten die Voraussetzungen des § 7 UWG.

9.3 Sie können eine Einwilligung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft über den Abmeldeweg in der jeweiligen Werbe-E-Mail oder durch Nachricht an info@citadel.de widerrufen. Die Rechtmäßigkeit des vorherigen Versands bleibt unberührt. Nach der Abmeldung wird die Adresse nicht mehr für diesen Newsletter verwendet.

9.4 Verteilerdaten werden bis zur Abmeldung beziehungsweise bis zum Wegfall des Versandzwecks vorgehalten. Erforderliche Einwilligungsnachweise dürfen zur Wahrung von Rechtsansprüchen gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO innerhalb der maßgeblichen Verjährungsfristen aufbewahrt werden. Eine auf die E-Mail-Adresse und den Widerspruch beschränkte Sperrinformation kann zur Beachtung Ihres Werbewiderspruchs weiter benötigt werden. Sie wird nicht für weitere Werbung genutzt.

9.5 Eine personenbezogene Auswertung von Öffnungen oder Klicks ist ein zusätzlicher Verarbeitungszweck und setzt eine dafür tragfähige Rechtsgrundlage sowie gegebenenfalls eine gesonderte Einwilligung voraus. Eine Einwilligung allein in den Bezug von Produktinformationen wird nicht als pauschale Zustimmung zu einer individuellen Verhaltensauswertung behandelt.

10 / Betriebsstatistiken und Nutzungsanalyse

10.1 Die Wix-Plattform verarbeitet technische Informationen zum Betrieb, zur Auslieferung und zur Sicherheit der Website. Hierzu zählen unter anderem Verbindungs-, Fehler- und Leistungsdaten. Soweit deren Verarbeitung zur sicheren Bereitstellung erforderlich ist, beruht sie auf Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO; unser Interesse ist der zuverlässige Betrieb der Website. Für Zugriffe auf Endgeräte gelten daneben die Voraussetzungen in Abschnitt 4.

10.2 Davon zu unterscheiden ist eine optionale Auswertung des Besucherverhaltens, etwa zu besuchten Seiten, Herkunft der Zugriffe, Geräten und Interaktionen. Soweit hierfür nicht erforderliche Endgerätetechnologien eingesetzt oder personenbezogene Besuchsprofile auf Einwilligungsbasis gebildet werden, sind § 25 Abs. 1 TDDDG und Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO maßgeblich. Eine notwendige Einwilligung muss vor der Aktivierung des jeweiligen Dienstes vorliegen; sie kann mit Wirkung für die Zukunft widerrufen werden.

10.3 Das bloße Öffnen eines normalen externen Links übermittelt die für den Zielaufruf erforderlichen Daten an den jeweiligen Zielanbieter. Für dessen eigene Website gilt dessen Datenschutzerklärung. Dies betrifft insbesondere den von uns verlinkten Fernwartungsanbieter. Eine externe Verlinkung ist von einer bereits beim Besuch unserer Seite geladenen Einbettung zu unterscheiden.

Stand: 01.01.2024

11 / Empfänger und internationale Datenübermittlungen

11.1 Personenbezogene Daten erhalten innerhalb unseres Unternehmens nur befugte Personen, soweit dies für ihre Aufgaben erforderlich ist. Externe Empfänger können insbesondere Website-, Hosting-, Kommunikations-, Datei- und IT-Dienstleister sowie erforderlichenfalls Berater oder Behörden sein. Die Weitergabe bedarf jeweils einer Rechtsgrundlage.

11.2 Soweit Dienstleister in unserem Auftrag verarbeiten, gelten die Anforderungen des Art. 28 DSGVO. Hierzu zählen Wix für die Websitefunktionen und die für Kommunikation, Dateiablage und Supportbetrieb eingesetzten IT-Dienstleister. TeamViewer ist im Zusammenhang mit einer Fernwartung nach Maßgabe des konkreten Verarbeitungsvorgangs beteiligt. Weitere Empfänger können Steuer- und Rechtsberater sowie Behörden sein, soweit dies zur Erfüllung gesetzlicher Pflichten oder zur Wahrung von Rechtsansprüchen erforderlich ist.

11.3 Bei Übermittlungen außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums gelten zusätzlich Art. 44 ff. DSGVO. Für Israel besteht ein Angemessenheitsbeschluss der Europäischen Kommission im jeweiligen Anwendungsbereich. Wix weist auf internationale Verarbeitung und beteiligte Dienstleister hin. Daraus folgt keine Zusage einer ausschließlich europäischen Verarbeitung.

11.4 Bei anderen Empfängern können ein einschlägiger Angemessenheitsbeschluss oder geeignete Garantien wie EU-Standardvertragsklauseln mit erforderlichen ergänzenden Maßnahmen maßgeblich sein. Eine Zertifizierung unter dem EU-US Data Privacy Framework kann nur für tatsächlich erfasste, aktuell zertifizierte Empfänger herangezogen werden.

11.5 Informationen und, soweit vorgesehen, eine Kopie einschlägiger Garantien können über info@citadel.de angefordert werden. Wix-Unterlagen: www.wix.com/about/privacy-dpa-users; Unterauftragnehmer: support.wix.com/en/article/list-of-wixs-sub-processors.

12 / Speicherdauer und Löschung

12.1 Wir speichern personenbezogene Daten zweckbezogen und nicht länger als erforderlich. Nach Wegfall des Zwecks werden sie gelöscht, sofern keine gesetzliche Aufbewahrungspflicht oder andere tragfähige Grundlage für eine weitere Speicherung besteht. Rechtsgrundlage einer gesetzlich vorgeschriebenen Aufbewahrung ist Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO. Eine Aufbewahrungspflicht erlaubt keine zweckfremde Nutzung, insbesondere keine zusätzliche Werbung.

12.2 Für gesetzlich aufbewahrungspflichtige Unterlagen gelten insbesondere § 147 AO und § 257 HGB: Bücher, Aufzeichnungen, Inventare und Jahresabschlüsse sind grundsätzlich zehn Jahre aufzubewahren; für Buchungsbelege gelten nach der jeweils anwendbaren gesetzlichen Fassung und den Übergangsregelungen acht beziehungsweise zehn Jahre; empfangene und abgesandte Handels- oder Geschäftsbriefe sowie sonstige steuerlich relevante Unterlagen sind grundsätzlich sechs Jahre aufzubewahren. Der Fristlauf beginnt regelmäßig mit dem Ende des Kalenderjahres, in dem die Unterlage entstanden, empfangen oder abgesandt worden ist beziehungsweise der gesetzlich bestimmte Anknüpfungspunkt vorliegt. Steuerliche Verfahren und besondere gesetzliche Vorschriften können eine längere Aufbewahrung erfordern.

Stand: 01.01.2024

12.3 Daten zu einer einfachen Kontaktanfrage werden nach abschließender Beantwortung und Wegfall eines sachlichen Bedarfs für Rückfragen gelöscht. Geht eine Anfrage in eine Vertragsbeziehung über oder ist sie aufbewahrungspflichtige Geschäftskorrespondenz, gelten die für diese Dokumente maßgeblichen Fristen. Nicht jede unverbindliche Nachricht ist allein deshalb zehn Jahre aufzubewahren.

12.4 Supportvorgänge werden für die Bearbeitung und erforderliche Nachbetreuung gespeichert. Leistungsnachweise und für mögliche Ansprüche notwendige Vorgangsdaten können über den Abschluss hinaus benötigt werden. Maßgeblich ist insbesondere die regelmäßige Verjährungsfrist von drei Jahren nach §§ 195, 199 BGB; sie beginnt grundsätzlich mit dem Ende des Jahres der Anspruchsentstehung und der gesetzlich erforderlichen Kenntnis. Abweichende Fristen, Hemmungstatbestände oder ein laufender Rechtsstreit werden berücksichtigt. Aufbewahrt werden jeweils nur die hierfür erforderlichen Daten.

12.5 Diagnosedateien, Screenshots und andere Supportanhänge werden gelöscht, sobald sie für Fehleranalyse, Nachbetreuung oder einen konkreten Nachweis nicht mehr erforderlich sind. Die Frist eines abrechnungsrelevanten Leistungsnachweises gilt nicht automatisch für sämtliche Rohdaten oder Anhänge. Dies betrifft die verarbeiteten Kopien in Dateiablage, Supportsystem und E-Mail-Kommunikation gleichermaßen.

12.6 Portalberechtigungen enden mit dem Wegfall des berechtigten Zugangs. Technische Sitzungsdaten dienen der jeweiligen Sitzung. Sicherheits- und Fehlerprotokolle werden nur für die erforderliche Diagnose und Gefahrenabwehr vorgehalten; Daten zu einem konkreten Sicherheitsvorfall können bis zur Aufklärung und erforderlichen rechtlichen Bearbeitung benötigt werden. Cookie-Laufzeiten und Kriterien für Newsletterdaten sind in den Abschnitten 4 und 9 beschrieben.

12.7 Nicht unmittelbar überschreibbare Sicherungskopien werden gegen weitere zweckfremde Nutzung geschützt und im Rahmen des Sicherungs- und Löschzyklus entfernt. Bei einer Wiederherstellung werden bereits durchgeführte Löschungen berücksichtigt. Bei aufbewahrungspflichtigen Daten wird die Verarbeitung auf den jeweiligen Aufbewahrungszweck beschränkt.

13 / Bereitstellung von Daten und Folgen fehlender Angaben

13.1 Die bloße Kontaktaufnahme und die Nutzung freiwilliger Angebote sind grundsätzlich freiwillig. Soweit Formulare Pflichtfelder enthalten, werden diese für die Zuordnung und Bearbeitung der angeforderten Leistung benötigt. Ohne erforderliche Kontakt-, Berechtigungs- oder Vorgangsdaten können wir eine Anfrage unter Umständen nicht beantworten oder einen geschützten Service nicht bereitstellen.

13.2 Für einen Vertragsabschluss beziehungsweise die Durchführung einer Leistung können bestimmte Angaben erforderlich sein; gesetzlich vorgeschriebene Angaben werden auf Grundlage der jeweiligen Pflicht verarbeitet. Freiwillige Zusatzangaben und Newsletter-Einwilligungen sind davon zu unterscheiden. Die Verarbeitung notwendiger Anfrageangaben beruht nicht allein auf dem Ankreuzen einer Datenschutzhinweis-Checkbox.

Stand: 01.01.2024

14 / Sicherheit personenbezogener Daten

14.1 Wir setzen dem Risiko angemessene technische und organisatorische Maßnahmen ein, insbesondere gegen unberechtigten Zugriff, Verlust, Veränderung oder unzulässige Offenlegung. Dazu gehören die Absicherung von Zugängen, die Beschränkung von Berechtigungen und der geschützte Umgang mit Supportdateien.

14.2 Die Website nutzt HTTPS beziehungsweise TLS zum Schutz der Übertragung. Sicherheitsmaßnahmen werden entsprechend der technischen Entwicklung und der Risiken überprüft. Ein vollständiger Schutz jeder Kommunikation kann nicht garantiert werden; unsere gesetzlichen Schutzpflichten bleiben davon unberührt. Besonders vertrauliche Inhalte sollen nur über abgestimmte sichere Übermittlungswege versendet werden.

15 / Ihre Rechte und die Bearbeitung Ihrer Anfragen

15.1 Sie haben unter den gesetzlichen Voraussetzungen das Recht auf Auskunft über Ihre personenbezogenen Daten nach Art. 15 DSGVO, auf Berichtigung nach Art. 16 DSGVO, auf Löschung nach Art. 17 DSGVO und auf Einschränkung der Verarbeitung nach Art. 18 DSGVO.

15.2 Nach Art. 20 DSGVO können Sie die von Ihnen bereitgestellten Daten in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format erhalten oder an einen anderen Verantwortlichen übermitteln lassen, soweit die gesetzlichen Voraussetzungen vorliegen. Dies betrifft insbesondere automatisierte Verarbeitungen auf Grundlage einer Einwilligung oder eines Vertrags.

15.3 Eine Einwilligung können Sie nach Art. 7 Abs. 3 DSGVO jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen. Die Rechtmäßigkeit der vor dem Widerruf erfolgten Verarbeitung bleibt unberührt. Ein Widerruf ist über den jeweiligen vorgesehenen Weg oder durch Nachricht an info@citadel.de möglich.

15.4 Zur Geltendmachung Ihrer Rechte wenden Sie sich an die verantwortliche Stelle. Bei begründeten Zweifeln können wir erforderliche zusätzliche Informationen zur Identitätsprüfung anfordern. Wir beantworten Anträge grundsätzlich unverzüglich, spätestens innerhalb eines Monats nach Eingang; gesetzlich zulässige Verlängerungen werden mit Begründung innerhalb dieser Frist mitgeteilt. Einschränkungen der Rechte richten sich ausschließlich nach den gesetzlichen Voraussetzungen.

16 / Besonderer Hinweis zum Widerspruchsrecht

16.1 Bei Verarbeitungen auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. e oder f DSGVO können Sie aus Gründen Ihrer besonderen Situation nach Art. 21 DSGVO widersprechen. Dies gilt auch für ein darauf gestütztes Profiling. Wir verarbeiten die Daten dann nicht weiter, es sei denn, wir weisen zwingende schutzwürdige Gründe nach, die Ihre Interessen, Rechte und Freiheiten überwiegen, oder die Verarbeitung dient der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen.

Stand: 01.01.2024

16.2 Gegen die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten für Direktwerbung können Sie jederzeit ohne Angabe besonderer Gründe widersprechen. Dies umfasst Profiling, soweit es mit solcher Direktwerbung in Verbindung steht. Nach Ihrem Widerspruch werden die Daten nicht mehr für diese Zwecke verarbeitet. Ihren Widerspruch können Sie insbesondere an info@citadel.de richten.

17 / Automatisierte Entscheidungen und Profiling

17.1 Bei den hier beschriebenen Kontakt-, Portal- und Supportabläufen werden automatische Bestätigungen, Vorgangsnummern und technische Berechtigungsprüfungen eingesetzt. Diese dienen der Abwicklung Ihrer Anfrage und der Sicherung des Zugangs. Eine ausschließlich automatisierte Entscheidung mit rechtlicher Wirkung oder einer ähnlich erheblichen Beeinträchtigung im Sinne von Art. 22 DSGVO wird damit nicht getroffen.

18 / Beschwerderecht und Aufsichtsbehörde

18.1 Sie können sich nach Art. 77 DSGVO bei einer Datenschutzaufsichtsbehörde beschweren, wenn Sie die Verarbeitung Ihrer Daten für rechtswidrig halten. Dies gilt insbesondere am Ort Ihres gewöhnlichen Aufenthalts, Ihres Arbeitsplatzes oder des mutmaßlichen Verstoßes. Eine vorherige Kontaktaufnahme mit uns ist dafür nicht erforderlich.

18.2 Für die in Nordrhein-Westfalen ansässige verantwortliche Stelle ist regelmäßig die Landesbeauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit Nordrhein-Westfalen (LDI NRW) zuständig. Postanschrift: Postfach 20 04 44, 40102 Düsseldorf. Telefon: +49 211 38424-0. E-Mail: poststelle@ldi.nrw.de. Internet: www.ldi.nrw.de.

19 / Änderungen und Dokumentstand

19.1 Wir passen diese Datenschutzerklärung an, wenn sich Verarbeitungsvorgänge, eingesetzte Dienste oder rechtliche Anforderungen ändern. Die aktuelle Fassung wird auf unserer Website bereitgestellt. Eine Änderung der Erklärung ersetzt keine für einen neuen Zweck erforderliche Rechtsgrundlage oder Einwilligung.

19.2 Stand: 01.01.2024.

Stand: 01.01.2024