

Schutz personenbezogener Daten

Luxair, Société Luxembourgeoise de Navigation Aérienne S.A.,

eine nach dem Recht des Großherzogtums Luxemburg errichtete und bestehende Aktiengesellschaft (société anonyme) mit Sitz in 25 rue Gabriel Lippmann, L-5365 Munsbach und mit der Postanschrift L-2987 Luxemburg, ist der für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten Verantwortliche und verpflichtet sich, im Einklang mit den gesetzlichen Vorschriften Ihre Privatsphäre zu achten und Ihre privaten Informationen zu schützen.

1. Welche personenbezogenen Daten erheben und verarbeiten wir?

Luxair erhebt personenbezogene Daten über Sie, wenn Sie unsere Dienstleistungen in Anspruch nehmen, mit uns reisen, unsere Websites besuchen oder unsere Callcenter oder mobilen Anwendungen nutzen. Dies schließt Informationen ein, die Sie uns direkt oder indirekt über Dritte bereitstellen. Diese Dritten können sein: in Ihren Reiseplan eingebundene Unternehmen wie Reisebüros, Hotels, andere Fluggesellschaften oder Flughafenbetreiber und Unternehmen, die von Luxair damit beauftragt werden, Dienstleistungen für Sie zu erbringen.

Luxair darf Daten, die Sie direkt oder indirekt übermitteln, und allgemein die folgenden Kategorien von Daten verarbeiten:

- Informationen zu Ihrer Person wie Name, Geschlecht, Anschrift, Telefonnummer, E-Mail-Adresse, Staatsangehörigkeit, Geburtsdatum, Pass- und Visa-Nummer. Wenn Sie einen persönlichen Account anlegen oder sich registrieren, darf Luxair auch Ihre Anmelde- und andere Auskünfte speichern, die Sie in das Formular für ihren persönlichen Account oder in das Registrierungsformular eingeben. Das gilt zum Beispiel für den MyLuxair-Account;
- Informationen über Ihre Reservierungen, das Treueprogramm, Ihre Buchungen, Käufe, Reklamationen und alle zusätzliche Unterstützung, die Sie erbitten, sowie sonstige Informationen im Zusammenhang mit Ihrer Reise mit Luxair (zum Beispiel Upgrades, zusätzliches Gepäck usw.);
- Informationen zu Ihrer Flugnummer, Sitzplatznummer, Name, Vorname, Geschlecht, ständige Anschrift, vorübergehende Anschrift, E-Mail-Adresse, Kontaktinformationen für Notfälle (Name, Vorname, Wohnort und Land, E-Mail-Adresse, Telefonnummer einer Person, die Sie innerhalb der nächsten 30 Tage erreichen kann), Informationen über Ihre Reisebegleiter (Name, Vorname, Sitzplatznummer und Alter der mit Ihnen reisenden Familienmitglieder unter 18 Jahren), Name, Vorname und die mit Ihnen reisende Gruppe (Reiseveranstalter, Team, Firma oder andere);
- Informationen über Ihr Surfverhalten auf unseren Websites und Handy-Apps, ob Sie auf eine unserer Anzeigen klicken, Art Ihres Zugangs zu unseren digitalen Diensten, wie Betriebssystem, IP-Adresse, Online-Kenndaten und Browserdaten;
- außerdem entscheiden Sie sich möglicherweise dafür, uns sensible personenbezogene Daten mitzuteilen, die sich auf Ihre Gesundheit beziehen, weil Sie besondere medizinische oder anderweitige individuelle Hilfe anfordern. Sofern dies gesetzlich vorgeschrieben ist, werden Sie in solchen Fällen gebeten, Ihr ausdrückliches Einverständnis zu erklären, damit wir diese personenbezogenen Daten verarbeiten dürfen.

2. Zu welchem Zweck verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten?

Die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten dient den folgenden Zwecken:

2.1 Reiseorganisation

Die Reiseorganisation umfasst die Verwaltung Ihrer Reiseinformationen wie Flug- und/oder Hotelbuchungen, Versicherungen, die Zusendung von Reisedokumenten per Post oder E-Mail, den Boardingvorgang, Anschlussflüge, Transfers zum Hotel, Abwicklung der Visaformalitäten am Flughafen, Zahlungsvorgänge und Abrechnung, Autovermietung, Passagierunterstützung und Reklamationen. Dabei werden auch Mitteilungen verarbeitet, welche die von Ihnen gebuchten Dienstleistungen betreffen, wie zum Beispiel der Empfang der Buchungsbestätigung per E-Mail mit Ihren personenbezogenen Daten, die Sie uns bereitgestellt haben, und der Reiseverlauf (anhand dieser Informationen können Sie die personenbezogenen Daten, die Sie uns be-

reitgestellt haben, auf ihre Richtigkeit überprüfen), aber auch der Empfang von Status-Updates und Service-Mitteilungen zu Ihrer Reiseorganisation (zum Beispiel Flugverspätung) per E-Mail oder SMS. Diese Mitteilungen können auch Optionen und Angebote für Dienstleistungen beinhalten, die Sie möglicherweise in Anspruch nehmen möchten, wie zum Beispiel Upgrades, zusätzliches Gepäck usw.

2.2 Marketinginformationen

Wir dürfen Ihre personenbezogenen Daten verarbeiten, um Ihnen Marketinginformationen bereitzustellen, indem wir Ihnen Newsletter, Werbematerial oder andere Marketingmitteilungen senden.

Bitte beachten Sie, dass Sie der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten für Marketingzwecke und der Zusendung von Werbemitteilungen jederzeit widersprechen können, indem Sie den Link anklicken, der unten in der entsprechenden Mitteilung angezeigt wird. Bitte beachten Sie: Wenn Sie uns mitteilen, dass Sie keine Werbemitteilungen mehr erhalten möchten, bekommen Sie gegebenenfalls trotzdem weiterhin Service-Mitteilungen, die zum Beispiel benötigt werden, um Ihre Buchung zu bestätigen oder Sie fortlaufend über den aktuellen Status Ihrer Buchung zu informieren.

Wir können unsere Websites, Apps, E-Mails und anderen Kommunikationsmittel inhaltlich personalisieren, damit sie für Sie relevant sind. Wenn Sie nach Flügen gesucht, aber keinen Flug gebucht oder die Transaktion nicht zu Ende geführt haben, kontaktieren wir Sie möglicherweise mit einer Erinnerungsnachricht und bieten Ihnen auf der Basis der Flüge, nach denen Sie zuvor gesucht haben, per E-Mail Hilfestellung zu unseren Dienstleistungen.

2.3 Statistische Auswertung und Erfahrungswerte des Kunden

Mit Hilfe von statistischen Analysen und Marktforschung möchten wir herausfinden, wie wir unser Dienstleistungsangebot verbessern und unsere Kunden dazu anregen können, die ganze Palette unserer Produkte und Dienstleistungen zu nutzen. Luxair führt statistische Untersuchungen durch, um allgemeine Trends in Bezug auf unsere Dienstleistungen, Websites, mobilen Anwendungen und das Verhalten und die Präferenzen unserer Kunden zu ermitteln.

2.4 Befragungen und Spiele

Von Zeit zu Zeit führen wir Befragungen durch, damit wir besser nachvollziehen können, wie Sie unsere Dienstleistungen nutzen, und damit wir unser Dienstleistungsangebot optimieren können. Ihre Teilnahme an Befragungen ist freiwillig.

Wir geben unseren Kunden von Zeit zu Zeit die Möglichkeit, an Spielen teilzunehmen, bei denen sie zum Beispiel einen Preis oder ein Präsent gewinnen können.

2.5 Sicherheitserfordernisse und gesetzliche Vorgaben

Wir dürfen Ihre personenbezogenen Daten für Zwecke der Sicherheit und für gesetzliche Zwecke verarbeiten.

Wir dürfen Ihre personenbezogenen Daten verarbeiten, um gesetzliche Verpflichtungen wie die Einwanderungs- und Zollvorschriften oder die Verpflichtungen im Zusammenhang mit dem PNR (Passenger Name Record - Fluggastdatensatz) oder den API (Advance Passenger Information - erweiterte Fluggastdaten) zu erfüllen. Bezüglich PNR und API verpflichten mehrere Länder die Fluggesellschaften dazu, die Fluggastdaten von Ein- oder Ausreisenden weiterzugeben, um die Behörden bei der Bekämpfung von Terrorismus und schwerer Kriminalität zu unterstützen oder die vor Ort geltenden Vorschriften einzuhalten.

Sofern dies zur Durchsetzung von gesetzlichen Vorschriften oder internen Vorgaben erforderlich ist, dürfen wir im Interesse der Sicherheit die Namen von Fluggästen speichern, die an Bord eines Luxair-Flugzeugs oder am Boden oder im Zusammenhang mit einer von Luxair erbrachten Dienstleistung die Sicherheit beeinträchtigt oder die öffentliche Ordnung gestört haben.

2.6 Administrative Zwecke

Wir dürfen Ihre personenbezogenen Daten für administrative Zwecke verarbeiten, zum Beispiel im Zusammenhang mit möglichen

Ansprüchen Ihrerseits, dem Rechnungswesen, der Kontrolle von Karten für bargeldlose Zahlungen, der Betrugsbekämpfung und Systempflege.

3. Rechtsgrundlagen für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten

In Abhängigkeit von der Verarbeitungsvorgängen muss für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten mindestens eine der folgenden Voraussetzungen erfüllt sein:

3.1 Sie haben sich damit einverstanden erklärt, dass Ihre personenbezogenen Daten für einen oder mehrere bestimmte Zwecke verarbeitet werden; oder

3.2 die Verarbeitung ist erforderlich, damit ein Vertrag, bei dem Sie eine der Vertragsparteien sind, durchgeführt werden kann oder damit Maßnahmen getroffen werden können, um die Sie vor dem Abschluss eines Vertrags gebeten haben; oder

3.3 die Verarbeitung ist zur Erfüllung einer gesetzlichen Verpflichtung erforderlich, die Luxair unterliegt (z.B. PNR/API Informationen); oder

3.4 die Verarbeitung ist mit Blick auf die rechtmäßigen Interessen erforderlich, die Luxair oder ein Dritter verfolgt (z. B. Betrugsbekämpfung, das Versenden von Werbemitteilungen über von Luxair angebotene Dienstleistungen, die Durchsetzung unserer Richtlinien oder einer der oben genannten Zwecke).

Wenn Sie die verlangten personenbezogenen Daten nicht bereitstellen, kann dies zur Folge haben, dass wir die von Ihnen verlangten Dienstleistungen ganz oder teilweise nicht erbringen können. Bitte beachten Sie, dass eine Stornierung oder eine Erstattung von Entgelten, die Sie für entsprechende Dienstleistungen gezahlt haben, in manchen Fällen nicht möglich ist.

4. Wer verarbeitet Ihre personenbezogenen Daten, die wir erheben?

Für die hierin genannten Zwecke dürfen wir Ihre personenbezogenen Daten an die folgenden Kategorien von Dritten weitergeben:

- Reiseagenturen, Fluggesellschaften, Flughafenbetreiber, Versicherungsunternehmen, Callcenter, Hotels oder andere Unternehmen, die herangezogen werden müssen, um die von Ihnen verlangten Dienstleistungen zu erbringen;
- Kreditkartenunternehmen und Dienstleister im Bereich der Betrugsbekämpfung;
- Partner in dem Loyalty-Programm, in dem Sie Mitglied geworden sind;
- autorisierte Behörden, Agenturen oder Verwaltungsstellen gemäß den vor Ort geltenden gesetzlichen Vorgaben wie Zoll- und Einwanderungsbehörden oder für PNR-/API-Informationen zuständige Behörden
- Dritte, die unsere Rechte oder die Sicherheit unserer Kunden, Mitarbeiter und Vermögenswerte schützen.

5. Wohin werden Ihre personenbezogenen Daten übermittelt?

Die Übermittlung Ihrer personenbezogenen Daten richtet sich nach dem Zweck, den die in diesen Hinweisen genannten Dritten verfolgen, und danach, an welchem Ort diese Dritten sich befinden. Luxair ist bestrebt, personenbezogene Daten möglichst weitgehend in der Europäischen Union oder in solchen Drittländern zu speichern und zu übermitteln, in denen nach Einschätzung der Europäischen Kommission ein angemessenes Maß an Schutz gewährleistet ist. Manche personenbezogene Daten werden möglicherweise dennoch in Drittländer übermittelt. In diesen Fällen werden wir sicherstellen, dass diese Übermittlungen entweder:

- für die Erfüllung eines Vertrags zwischen Ihnen und Luxair oder für die Durchführung von vorvertraglichen Maßnahmen, die auf Ihr Verlangen getroffen werden, erforderlich sind; oder
- für den Abschluss oder die Erfüllung eines Vertrags erforderlich sind, der in Ihrem Interesse zwischen Luxair und dem Datenempfänger geschlossen wurde; oder
- für die Feststellung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen erforderlich sind; oder
- Datenübermittlungsvereinbarungen unterliegen, die auf den üblichen von der Europäischen Kommission verabschiedeten Datenschutzbestimmungen oder einer anderen rechtskonformen Lösung basieren.

6. Wie lange bewahren wir Ihre Daten auf?

Ihre personenbezogenen Daten werden so lange aufbewahrt, wie dies für die in diesen Datenschutzgrundsätzen beschriebenen Zwecke oder für die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen und für die Beilegung von Streitigkeiten erforderlich ist.

Die Aufbewahrungsfristen von Luxair berücksichtigen Gesetze und Vorschriften, die eine bestimmte Aufbewahrungsfrist für bestimmte Kategorien von Daten vorschreiben, sowie DSGVO-Empfehlungen in Bezug auf bestimmte Arten der Datenverarbeitung. Diese Aufbewahrungsfristen betragen bis zu 10 Jahre. Wir können Ihre Daten auch archivieren, bis die maximalen gesetzlichen Fristen abgelaufen sind (bis zu 30 Jahre), soweit dies für die Feststellung, die Geltendmachung oder die Verteidigung von Rechtsansprüchen notwendig ist.

7. Anfragen zu Ihren personenbezogenen Daten

Sie haben das Recht, von Luxair zu verlangen, dass Sie auf Ihre Daten zugreifen und diese berichtigen können. Bitte beachten Sie: Wenn Sie um Zugriff auf Ihre personenbezogenen Daten ersuchen, dürfen wir Sie angesichts der Tatsache, dass Luxair große Mengen an Informationen verarbeitet, unter Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben auffordern, vor Bereitstellung der Informationen durch uns anzugeben, auf welche Informationen oder Verarbeitungsvorgänge sich Ihr Zugriffersuchen bezieht.

Sie haben im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben auch das Recht, zu verlangen, dass Ihre personenbezogenen Daten gelöscht oder deren Verarbeitung beschränkt wird, oder der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zu widersprechen, sowie das Recht, die Datenübertragbarkeit Ihrer personenbezogenen Daten zu verlangen.

Wenn Sie sich mit der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten einverstanden erklärt haben, können Sie diese Einverständniserklärung jederzeit widerrufen. Auch können Sie kostenfrei der weiteren Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten für Marketingzwecke widersprechen.

Bitte lassen Sie uns bei allen Anfragen, die sich auf Ihre personenbezogenen Daten beziehen, Folgendes zukommen:

- Ihren Namen
- Ihre Postanschrift (im Falle eines per Post gestellten Antrags)
- eine Fotokopie Ihres Reisepasses oder Personalausweises, damit wir Ihre Identität überprüfen können (im Falle eines Antrags per Post)
- Ihre Unterschrift und das Datum Ihres Ersuchens;
- Angabe aller für die Buchung verwendeten (früheren und aktuellen) E-Mail-Adressen
- gegebenenfalls Angabe der Buchungsnummer und der Reiseterminale

Diese Angaben und Unterlagen sind an die folgende Anschrift zu senden:

Luxair S.A. – Data Protection Officer
25 Rue Gabriel Lippmann,
L-5365 Munsbach

Luxemburg
Postanschrift: L-2987 Luxemburg

Alternativ können Sie die folgende E-Mail-Adresse verwenden:

data.protection@luxairgroup.lu

Luxair wird die Bearbeitung Ihrer Anfrage einleiten, sobald wir alle oben genannten Informationen erhalten haben.

Bitte beachten Sie, dass:

- sich die Bearbeitung Ihrer Anfrage verzögert, wenn Informationen fehlen, und
- Luxair sich in dem gesetzlich zulässigen Umfang das Recht vorbehält, für die Bearbeitung Ihrer Anfrage eine Verwaltungspauschale von 10 EUR in Rechnung zu stellen.

Wenn Sie sich über die Art und Weise, wie Luxair mit Ihren personenbezogenen Daten umgegangen ist, beschweren möchten, können Sie sich an die Aufsichtsbehörde für den Datenschutz in Luxemburg wenden:

Nationale Kommission für den Datenschutz
15, Boulevard du Jaz
L-4370 Belvaux