

# Datenschutz

## Informationen zu Datenschutz und Nutzungsbedingungen

### Datenschutzerklärung der vtours.com

Wir freuen uns über Ihren Besuch auf unserer Webseite und Ihr Interesse an unseren Angeboten und Informationen.

Der Schutz personenbezogener Daten ist für die vtours GmbH und der vtours International AG ein wichtiges Unternehmensziel. Die vtours GmbH und die vtours International AG verpflichten sich, das Bundesdatenschutzgesetz, das Telemediengesetz und die sonstigen relevanten gesetzlichen Vorschriften zum Schutz personenbezogener Daten strikt einzuhalten. Die Einhaltung dieser Bestimmungen wird von unserem Datenschutzbeauftragten kontinuierlich überwacht. Unsere Kunden und Geschäftspartner können darauf vertrauen, dass die uns überlassenen Daten vertraulich und zweckgebunden behandelt und nur von dazu befugten Mitarbeitern bearbeitet werden.

### Internet-Zugriffsdaten

Sie können unser Internet-Angebot nutzen, ohne sich anzumelden. Bei dem Zugriff über das Netz fallen technisch bedingt Nutzungsdaten an, wie die IP-Adresse des genutzten Clients, Datum und Uhrzeit des Zugriffs, und welche Seiten aufgerufen werden. Diese auf dem Server gespeicherten Daten werden von uns nur zu statistischen Zwecken ausgewertet, um unser Webangebot für Sie weiter zu verbessern.

Diese Informationen werden nicht dauerhaft gespeichert. Es wird nicht versucht, diese Daten mit Ihnen als Person in Beziehung zu setzen.

### Cookies

Für den Buchungsvorgang verwenden wir Cookies, um die verschiedenen Schritte eines Buchungsvorgangs registrieren zu können. Cookies sind sehr kleine Textdateien mit druckbaren Zeichen, die auf Ihrem Rechner gespeichert werden. Sie als Nutzer können das Setzen von Cookies durch die Einstellungen Ihres Browsers verhindern, wodurch aber Buchungen nicht mehr möglich sind. Sie können das Setzen von Cookies abfragen und einzeln genehmigen, was aber in der Regel sehr unpraktisch ist, da fast alle Anbieter von Internet-Informationen mit Cookies arbeiten und deshalb bei fast jedem Aufruf Cookies bestätigt oder abgelehnt werden müssen. Eine gute Möglichkeit zum Schutz der Privatsphäre ist es, alle Cookies beim Schließen des Browsers automatisch zu löschen.

### Anfragen über das Kontaktformular

Sie haben die Möglichkeit, über unser Kontaktformular Anfragen an unser Service Center zu stellen. Die notwendigen Angaben beschränken sich auf Ihren Namen, Kontaktdaten und den Grund Ihrer Anfrage. Wir nutzen diese Informationen ausschließlich dazu, Ihre Anfrage zu beantworten und zu bearbeiten. Soweit die Anfragen über Agenturen oder Reisebüros bei uns eingehen, achten wir darauf, Informationen nur an legitimierte Empfänger zu geben.

### Statusabfrage

Falls Sie eine Reise gebucht haben, haben Sie die Möglichkeit, über die Statusabfrage den Stand der Bearbeitung abzufragen. Dabei müssen Sie sich mit Buchungsnummer und Name authentifizieren.

### **Buchung von Leistungen und Weitergabe an andere Unternehmen**

Für die Buchung Ihrer Reisen erfragen wir die notwendigen Angaben zur Person (Name, Adresse, Kontaktdaten, Angaben zu Mitreisenden) sowie die Angaben zu der Reise selbst (Reiseziel, Hotel, Reisettermin, Flugdaten). Je nach Buchung kann dabei auch nach ergänzenden Informationen gefragt werden (Präferenzen zur Unterkunft, Ausflüge, Urlaubstransfers). Da Sie die Daten selbst eingeben, wissen Sie, welche Informationen Sie uns übermitteln. Falls Sie personenbezogene Daten von Mitreisenden eintragen oder Reisen für Dritte buchen, müssen Sie sicherstellen, das Einverständnis der Betroffenen zu haben. Die erhobenen Daten werden von uns dazu verwendet, die gewünschten Dienstleistungen zu erbringen. Ein Teil dieser Daten muss an die jeweiligen Leistungserbringer (Fluglinien, Hotels, Anbieter von Aktivitäten usw.) weitergegeben werden. Dabei achten wir auf Datensparsamkeit und geben nur die Daten weiter, die für das Erbringen der konkreten Leistung erforderlich sind.

Soweit dies für die von Ihnen gebuchten Leistungen erforderlich ist, werden notwendige Daten auch an Online-Dienstleister weitergegeben (Rechenzentrumsbetreiber, Internet-Booking-Engines). Wir nutzen auch die Dienstleistungen von Marketing-Services, die uns helfen, unsere Angebote für Sie zu verbessern. Mit diesen Dienstleistern haben wir vertragliche Vereinbarungen zur Einhaltung des Datenschutzes abgeschlossen. Darin wird vertraglich geregelt, dass die Daten nur zum vereinbarten Vertragszweck genutzt werden dürfen.

Buchungsdaten werden von uns entsprechend der gesetzlichen Vorschriften in unseren Systemen gespeichert und archiviert.

### **Informationen zum Zahlungsverkehr**

Bei Überweisungen erhalten wir die üblichen Angaben zum Zahlungseingang von unserer Bank.

Für Zahlungen mit Kreditkarten oder bei einer Sofortüberweisung blenden wir auf unserer Homepage direkt die Seiten externer Dienstleister ein. Wir erhalten nur die Informationen, dass eine Zahlung erfolgt ist. Sämtliche sonstigen Informationen zum Zahlungsverkehr bleiben bei dem jeweiligen Dienstleister.

Für Lastschriften erhalten wir von Ihnen die erforderlichen Kontodaten. Diese Informationen werden in unseren Systemen verschlüsselt gespeichert.

Die Antragsdaten (Vor- und Zuname, Geburtsdatum sowie Anschrift) werden an die Creditreform Boniversum GmbH, Hammfelddamm 13, 41460 Neuss, zum Zwecke der Bonitätsprüfung übermittelt. Dies betrifft alle von der Vtours GmbH akzeptierten Zahlarten (derzeit: Zahlung per Überweisung, Lastschriftverfahren und Kreditkarte).

Bonitätsinformationen auf Basis mathematisch-statistischer Verfahren (zufällig) unter Verwendung von Anschriftendaten beziehen wir von der Creditreform Boniversum GmbH, Hammfelddamm 13, 41460 Neuss.

### **Nachbearbeitung und Werbung**

Wir nutzen Ihre Daten möglicherweise auch, um Sie um eine nachträgliche Beurteilung der Reisequalität zu bitten oder um Ihnen interessante Angebote zukommen zu lassen.

Wenn Sie keine weiteren Informationen von uns haben möchten, können Sie uns dies mitteilen. Wir werden ihren Wunsch berücksichtigen. Wir geben keine personenbezogenen Daten zu Werbezwecken an Dritte weiter.

## **Datensicherheit**

Wir verarbeiten personenbezogene Daten mit größtmöglicher Sicherheit. Dazu nutzen wir verschlüsselte Verbindungen und nutzen ein zertifiziertes Rechenzentrum. Wir haben organisatorische und technische Sicherheitsvorkehrungen getroffen, um Ihre Daten möglichst gut zu schützen. Wir bemühen uns, nur mit zuverlässigen Partnern zusammenzuarbeiten. Je nach Reiseziel können wir aber nicht kontrollieren und garantieren, dass die Leistungserbringer datenschutzkonform im Sinne der europäischen Datenschutzbestimmungen handeln, da die europäischen Rechtsvorschriften in anderen Ländern nicht oder nur in abgewandelter Form gelten. Bitte beachten Sie auch, dass in vielen Ländern Vorschriften zur Meldung von Reisedaten an Behörden existieren oder Zugriffsrechte der Sicherheitsbehörden auf Reisedaten bestehen.

## **Webanalyse**

### **Nutzung von Google Analytics**

Unsere Website nutzt Google Analytics, einen Webanalysedienst der Google Inc. ("Google"). Google Analytics verwendet Cookies, die auf Ihrem Computer gespeichert werden und die eine Analyse der Nutzung der Website durch Sie ermöglichen. Die durch den Cookie erzeugten Informationen über Ihre Benutzung dieser Website werden in der Regel an einen Server von Google übertragen und dort gespeichert. Aufgrund der von uns aktivierten IP-Anonymisierung wird Ihre IP-Adresse jedoch verkürzt, sodass alleine durch die IP-Adresse keine Zuordnung des Nutzers möglich ist. Wir nutzen Google Analytics, um die Nutzung unserer Websites auszuwerten. Google hat sich verpflichtet, die im Rahmen von Google Analytics von Ihrem Browser übermittelte IP-Adresse nicht mit anderen Daten von Google zusammenzuführen.

Sie können die Erfassung der durch das Cookie erzeugten und auf Ihre Nutzung der Website bezogenen Daten (inkl. Ihrer IP-Adresse) an Google sowie die Verarbeitung dieser Daten durch Google verhindern, indem sie das unter dem folgenden Link verfügbare Browser-Plugin herunterladen und installieren: <http://tools.google.com/dlpage/gaoptout?hl=de>.

Alternativ zum Browser-Add-On oder innerhalb von Browsern auf mobilen Geräten können Sie auch untenstehenden Link nutzen, um die Erfassung durch Google Analytics zu unterbinden. Dabei wird ein Opt-Out-Cookie auf Ihrem Gerät abgelegt. Löschen Sie Ihre Cookies in diesem Browser, müssen Sie diesen Link erneut klicken: [Google Analytics deaktivieren](#)

### **Google Maps**

Unsere Webseite nutzt Landkarten des Dienstes "Google Maps" des Anbieters Google LLC, 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, USA, ein. Zu den verarbeiteten Daten können insbesondere IP-Adressen und Standortdaten der Nutzer gehören, die jedoch nicht ohne deren Einwilligung (im Regelfall im Rahmen der Einstellungen ihrer Mobilgeräte vollzogen), erhoben werden. Die Daten können in den USA verarbeitet werden.

Datenschutzerklärung: <https://www.google.com/policies/privacy/>, Opt-Out: <https://adssettings.google.com/authenticated>.

### **Google Remarketing**

Unsere Website nutzt die Remarketing-Funktion der Google Inc. („Google“). Diese Funktion dient dazu, Besuchern der Website im Rahmen des Google-Werbenetzwerks

interessenbezogene Werbeanzeigen zu präsentieren. Der Browser des Websitebesuchers speichert sog. „Cookies“, Textdateien, die auf Ihrem Computer gespeichert werden und die es ermöglichen, den Besucher wiederzuerkennen, wenn dieser Websites aufruft, die dem Werbenetzwerk von Google angehören. Auf diesen Seiten können dem Besucher dann Werbeanzeigen präsentiert werden, die sich auf Inhalte beziehen, die der Besucher zuvor auf Websites aufgerufen hat, die die Remarketing Funktion von Google verwenden. Nach eigenen Angaben erhebt Google bei diesem Vorgang keine personenbezogenen Daten. Sollten Sie die Funktion Remarketing von Google dennoch nicht wünschen, können Sie diese grundsätzlich deaktivieren, indem Sie die entsprechenden Einstellungen unter <http://www.google.com/settings/ads> vornehmen. Alternativ können Sie den Einsatz von Cookies für interessenbezogene Werbung über die Werbenetzwerkinitiative deaktivieren, indem Sie den Anweisungen unter [http://www.networkadvertising.org/managing/opt\\_out.asp](http://www.networkadvertising.org/managing/opt_out.asp) folgen.

### **DoubleClick by Google**

DoubleClick by Google ist eine Dienstleistung von Google Inc., 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, USA ("Google"). Doubleclick by Google verwendet Cookies um Ihnen für Sie relevante Werbeanzeigen zu präsentieren. Dabei wird Ihrem Browser eine pseudonyme Identifikationsnummer (ID) zugeordnet, um zu überprüfen, welche Anzeigen in Ihrem Browser eingeblendet wurden und welche Anzeigen aufgerufen wurden. Die Verwendung der Google DoubleClick-Cookies ermöglicht Google und seinen Partner-Webseiten lediglich die Schaltung von Anzeigen auf Basis vorheriger Besuche auf unserer oder anderen Webseiten im Internet. Die Google DoubleClick-Cookies enthalten keine personenbezogenen Daten. Gelegentlich enthält das Cookie eine zusätzliche, anonymisierte Kennung, um eine Kampagne zu identifizieren, mit der ein User zuvor in Kontakt gekommen ist. Damit ist ausgeschlossen, dass Rückschlüsse auf das Webverhalten einer konkreten Person gezogen werden können.

Die durch die Cookies erzeugten Informationen werden von Google zur Auswertung an einen Server in den USA übertragen und dort gespeichert. Die erhobenen Daten werden nur für statistische Zwecke und in anonymisierter Form ausgewertet. Eine Übertragung der Daten durch Google an Dritte findet nur aufgrund gesetzlicher Vorschriften oder im Rahmen der Auftragsdatenverarbeitung statt. Google wird ihre Daten mit anderen von Google erfassten Daten nicht zusammenbringen. Ausnahmsweise besteht jedoch die Möglichkeit, wenn Sie aktiv in Ihrem Google Konto eingeloggt sind.

Sie können die Speicherung der Cookies durch eine entsprechende Einstellung Ihrer Browser-Software verhindern; wir weisen Sie jedoch darauf hin, dass Sie in diesem Fall gegebenenfalls nicht sämtliche Funktionen unserer Webseiten vollumfänglich werden nutzen können. Sie können darüber hinaus die Erfassung der durch die Cookies erzeugten und auf Ihre Nutzung der Webseiten bezogenen Daten an Google sowie die Verarbeitung dieser Daten durch Google verhindern, indem sie das unter dem folgenden Link ([https://www.google.com/settings/u/0/ads/anonymous?hl=de&sig=ACi0TCjYJShn3powLykn6GzRbtudaJ09FMoVIY-ANzHskw01nQ\\_9NVOkyRHh0tcuv6b2XrXUjVsabYgpVVCtoaQ9oz9Cb6EWZS83dEonMtB-Vp0NI5wudp4](https://www.google.com/settings/u/0/ads/anonymous?hl=de&sig=ACi0TCjYJShn3powLykn6GzRbtudaJ09FMoVIY-ANzHskw01nQ_9NVOkyRHh0tcuv6b2XrXUjVsabYgpVVCtoaQ9oz9Cb6EWZS83dEonMtB-Vp0NI5wudp4)) unter dem Punkt DoubleClick-Deaktivierungserweiterung verfügbare Browser-Plugin herunterladen und installieren. Alternativ können Sie die Doubleclick-Cookies auf der Seite der Digital Advertising Alliance unter dem folgenden Link (<http://www.aboutads.info/choices/>) deaktivieren.

### **Smartlook**

Zur Sicherung der Qualität unserer Website und Webangebote nutzen wir das Analysetool "Smartlook" von Smartsupp.com, s.r.o., Milady Horakove 13, 602 00 Brno, Czech Republic, welche anonymisierte Auswertung der Nutzung ermöglicht. Anonymisierte Nutzungsprotokolle werden gespeichert und nach drei Tagen automatisch gelöscht. Näheres können Sie aus der Datenschutzerklärung von Smartsupp entnehmen: <https://www.smartlook.com/help/privacy-statement/>. Alternativ können Sie den Einsatz von Cookies für interessenbezogene Werbung über die Werbenetzwerkinitiative deaktivieren, indem Sie den Anweisungen unter <https://www.smartlook.com/de/opt-out> folgen.

### **AppNexus**

Für das Ausspielen von nutzungsbasierter Werbung nutzen wir AppNexus, einen Dienstleister für Werbung und Betreiber einer Vermittlungsplattform (AppNexus Inc., 28 W. 23rd Street, New York, New York, 10010). AppNexus sammelt und speichert Informationen über Ihre Aktivitäten, die der Analyse des Nutzerverhaltens dienen. Diese Profile werden verwendet, um gezielt interessengerechte Werbung anzuzeigen. Wenn Sie nicht möchten, dass Ihre Daten für personalisierte Werbung genutzt werden, können Sie sich hier abmelden: Personalisierte Werbung deaktivieren. <https://www.appnexus.com/en/company/platform-privacy-policy-de1#choices>

### **Media Innovation Group**

Wir nutzen die Media Innovation Group, einen Dienst der Firma Media Innovation Group, LLC, 132 West 31st Street, 12th floor, New York, NY 10001, USA auf unserer Webseite. Media Innovation Group verwendet unter anderem Cookies. Im Rahmen der Benutzung können Daten der Nutzer an einen Server der Firma Media Innovation Group, LLC übermittelt und dort gespeichert werden. Es ist nicht ausgeschlossen, dass die Media Innovation Group, LLC diese Informationen gegebenenfalls an Dritte weitergibt. Insbesondere sofern dies gesetzlich vorgeschrieben ist, oder soweit eine Verarbeitung dieser Daten durch Dritte stattfindet. Sie können die Erfassung und Weiterleitung Ihrer personenbezogenen Daten und deren Verarbeitung verhindern, indem Sie die Ausführung von Java-Script im Browser deaktivieren. Weitere Informationen zum Datenschutz bei der Nutzung von Media Innovation Group finden Sie in der Datenschutzerklärung, wo auch ein [Opt-Out-Cookie](#) gesetzt werden kann.

### **plista GmbH**

Unsere Webseite wird durch ein Empfehlungs- und Personalisierungs-System unterstützt, welches bekannt ist unter der Marke „plista“ und betrieben wird durch die plista GmbH, Torstrasse 33, 10119 Berlin, Deutschland. Der Service ermöglicht unseren Besuchern, ein personalisiertes Angebot in Form von nutzerindividuellen Empfehlungen unserer Inhalte und Anzeigen und damit eine Verbesserung der Benutzerfreundlichkeit zu erlangen. Daher sammelt plista mittels sog. „Cookies“ Präferenzinformationen (z.B. Bewertungen) aus der Nutzung unseres Dienstes. Bei einem Cookie handelt es sich um eine kleine Textdatei, die vom plista-Server an Ihren Rechner geschickt und auf diesem gespeichert wird. Alle Daten werden anonym erhoben und durch die Nutzungsbedingungen und Datenschutzbestimmungen von plista (<https://www.plista.com/de/datenschutz>) geschützt. Ihnen steht es frei, die Speicherung von Cookies über die Einstellung Ihres Webbrowsers jederzeit zu unterbinden bzw. gespeicherte Cookies mittels Ihres Webbrowsers wieder zu löschen <https://www.plista.com/de/about/opt-out/>

## Hotjar

Unsere Website nutzt Hotjar, ein Webanalyse-Tool (Hotjar Ltd., Level 2, St Julians Business Centre, 3, Elia Zammit Street, St Julians STJ 1000, Malta). Mittels Hotjar werden Interaktionen von zufällig ausgewählten, einzelnen Besuchern unseres Website-Angebots anonymisiert aufgezeichnet. So entsteht ein Protokoll von z.B. Mausbewegungen und -Klicks mit dem Ziel, Verbesserungsmöglichkeiten unseres Angebots zu ermitteln. Außerdem werden mittels Hotjar Informationen zum Betriebssystem, Browser, eingehende und ausgehende Verweise (Links), geografische Herkunft, sowie Auflösung und Art des unser Website-Angebot abrufenden Endgeräts zu statistischen Zwecken ausgewertet. Zudem bieten wir via Hotjar die Möglichkeit anonymen Nutzer-Feedbacks mittels sog. „Feedback Pools“. Die erfassten Informationen sind nicht personenbezogen, werden von der Hotjar Ltd. gespeichert und nicht an Dritte weitergegeben. Ergänzende Informationen zu Funktionen und Datennutzung mittels Hotjar finden Sie unter: <https://www.hotjar.com/privacy>. Wenn Sie eine Websiteanalyse mittels Hotjar nicht wünschen, können Sie diese auf allen Internetseiten, die Hotjar einsetzen, durch das Setzen eines DoNotTrack-Headers in Ihrem Browser deaktivieren (opt-out): <https://www.hotjar.com/opt-out>.

## Social-Plugins

Unsere Webseite nutzt sog. Plug-Ins der sozialen Netzwerke Facebook, Twitter, Pinterest, Instagram und Google Plus, die von der Facebook Inc., 1601 S. California Ave, Palo Alto, CA 94304, USA ("Facebook"), Twitter Inc.: 539 Bryant St. Suite 402, San Francisco, CA 94107, USA (Twitter), Instagram, 181 South Park; San Francisco, California 51107 („Instagram“), Pinterest, Inc., 808 Brannan Street San Francisco, 94103 Vereinigte Staaten („Pinterest“) bzw. Google Inc., 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, USA („Google“) betrieben werden und über die mit Hilfe eines Buttons Inhalte an das entsprechende Soziale Netzwerk übermittelt werden können. Erkennbar sind die Plugins an dem runden Facebook-, Twitter-, Instagram-, Pinterest- und Google Plus (+1)-Logo.

Wenn Sie eine Seite unseres Webauftrittes aufrufen, werden über die Plugins direkte Verbindungen zwischen Ihrem Browser und den Servern der Dienste hergestellt. Diese erhalten dadurch die Information (einschließlich Ihrer IP Adresse), dass Sie unsere Seite besucht haben. Sind Sie bei einem dieser Netzwerke eingeloggt und rufen dann eine Seite mit einer solchen Funktion auf, baut Ihr Browser eine Verbindung mit diesem Sozialen Netzwerk auf und das Soziale Netzwerk kann den Besuch der Seite Ihrem Konto bei dem entsprechenden Sozialen Netzwerk zuordnen. Wenn Sie dies nicht möchten, besuchen Sie unsere Webseiten, ohne bei einem dieser Sozialen Netzwerke eingeloggt zu sein. Zweck und Umfang der Datenerhebung und die weitere Verarbeitung und Nutzung der Daten durch die Anbieter sowie Ihre diesbezüglichen Rechte und Einstellungsmöglichkeiten zum Schutz Ihrer Privatsphäre entnehmen Sie bitte den Datenschutzhinweisen der Anbieter.

Datenschutzhinweisen von Facebook: <http://www.facebook.com/policy.php>

Datenschutzhinweisen von Twitter: <https://twitter.com/privacy>

Datenschutzhinweisen von Pinterest: <https://about.pinterest.com/de/privacy-policy>

Datenschutzhinweisen von Instagram: <https://help.instagram.com/155833707900388/>

Datenschutzhinweise von Google: <http://www.google.com/intl/de/+policy/+1button.html>

## **Änderungen dieser Datenschutzerklärung**

Diese Datenschutzerklärung beschreibt die aktuelle Nutzung von Daten, die wir über unsere Website erheben. Wir behalten uns vor, diese Datenschutzerklärung zukünftig zu aktualisieren, falls Änderungen unserer Geschäftsprozesse oder die Änderung gesetzlicher Grundlagen dies erfordern. Wenn Sie Fragen zu unserer Datenschutzerklärung haben oder Fragen zu Ihren persönlichen Daten, können Sie uns über unsere Kontaktseite oder über die E-Mail-Adresse der Vtours GmbH erreichen.

Stand Mai 2018