

DEUTSCHE VERSION

Datenschutzerklärung

Wir freuen uns über Ihr Interesse an unseren Dienstleistungen. Der Schutz Ihrer persönlichen Daten ist uns ein wichtiges Anliegen. Nachfolgend informieren wir Sie über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns und die Ihnen zustehenden Rechte nach dem Schweizer Datenschutzgesetz (DSG) sowie, sofern anwendbar, der Europäischen Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO).

1. Verantwortliche Stelle und Kontakt

Verantwortlich für die Datenverarbeitungen ist:

CharmingStay GmbH

Schwarzenbergstrasse 5

CH-8134 Adliswil

Schweiz

Bei Fragen oder Anliegen zum Datenschutz können Sie uns jederzeit unter folgender E-Mail-Adresse kontaktieren: contact@charmingstay.ch

2. Verarbeitung personenbezogener Daten und Zwecke

Wir verarbeiten personenbezogene Daten stets im Einklang mit den geltenden gesetzlichen Bestimmungen und für die nachfolgend genannten Zwecke.

- **a) Bereitstellung der Website und Logfiles**

Beim Aufruf unserer Website erfassen unsere Systeme automatisch technische Daten Ihres Endgeräts. Verarbeitet werden: IP-Adresse, Datum/Uhrzeit des Zugriffs, Browsertyp, Betriebssystem sowie der Name Ihres Providers. Diese Daten sind technisch erforderlich, um die Stabilität und Sicherheit unserer Website zu gewährleisten. Die Daten werden nach Ablauf von 7 Tagen automatisch gelöscht.

- **b) Kontaktaufnahme und Kommunikation (inkl. Microsoft Office 365)**

Wenn Sie uns per E-Mail, Telefon oder Kontaktformular kontaktieren, speichern wir Ihre Angaben (Name, E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Inhalt der Nachricht) zur Bearbeitung der Anfrage. Für unsere Unternehmenskommunikation, das E-Mail-Hosting und die Büroorganisation nutzen wir die Cloud-Dienste von **Microsoft Office 365** (Microsoft Ireland Operations im Auftrag der Microsoft Corp., USA).

- **c) Vermittlungstätigkeit, Channel-Management und gesetzliche Meldepflichten (TOMAS / Holidu & Heidiland Tourismus)**

Bitte beachten Sie, dass die CharmingStay GmbH ausschliesslich als Vermittlungsagentur auftritt. Der Beherbergungsvertrag kommt direkt zwischen dem jeweiligen Eigentümer/Vermieter der Unterkunft und dem Gast zustande.

Wir verarbeiten Ihre Daten (Stammdaten, Buchungsdaten, Zahlungsdaten), um diese Vermittlung und die Reservierung durchzuführen. Hierzu nutzen wir das Online-

Management-System **TOMAS** bzw. die Plattform unseres Partners **Holidu GmbH** (Deutschland). Zur Vermeidung von Doppelbuchungen werden Belegungsdaten automatisiert an angeschlossene Vertriebskanäle (z. B. Booking.com, Airbnb, Vrbo) weitergeleitet.

Zudem betreiben wir zur Erfüllung gesetzlicher Pflichten (Meldescheine, Kurtaxenabrechnung) einen direkten Datenaustausch mit der **Heidiland Tourismus AG** (Schweiz).

- Bei administrativen Tätigkeiten ausserhalb unserer touristischen Vermittlungs- und Beherbergungstätigkeit bearbeiten wir die für den jeweiligen Dienstleistungsauftrag erforderlichen Personendaten. Diese werden uns in der Regel vom Auftraggeber zur Verfügung gestellt und gemäss Dienstleistungsauftrag zweckgebunden bearbeitet sowie, soweit erforderlich, an Behörden, Verwaltungen und beauftragte Dienstleister weitergegeben.

3. Weitergabe von Daten und Datenübermittlung ins Ausland

Wir behandeln Ihre Daten vertraulich. Zur Erfüllung des Vermittlungsauftrags übermitteln wir Ihre Daten zwingend an den jeweiligen **Eigentümer/Vermieter der von Ihnen gebuchten Unterkunft in der Schweiz**. Ab dem Erhalt der Daten ist der Eigentümer für die dortige Datenverarbeitung (z.B. Gästebetreuung vor Ort) eigenständig verantwortlich.

Darüber hinaus übermitteln wir Daten an folgende Empfänger:

- Holidu GmbH / TOMAS-Systeme (Deutschland)
- Heidiland Tourismus AG (Schweiz) zur Abwicklung von Kurtaxen
- Externe Drittpartner in der Schweiz und der EU (Administration, Marketing, Buchhaltung)
- Angeschlossene externe Vertriebsportale im Zuge des Channel-Managements
- IT-Dienstleister und Zahlungsanbieter
- Auftraggeber, Behörden, Verwaltungen und beauftragte Dienstleister im Rahmen von Verwaltungs- und Dienstleistungsmandaten

Datenexport: Unsere Daten werden primär auf Servern in der Schweiz oder in der Europäischen Union (EU) gespeichert. Durch den Einsatz globaler Dienste (wie Microsoft, Meta, Google oder internationaler Buchungsportale) können Daten jedoch auch in die USA oder andere Drittstaaten weltweit übertragen werden. Sofern ein Empfängerstaat kein angemessenes Datenschutzniveau aufweist, stellen wir den Schutz Ihrer Daten vertraglich sicher – primär durch den Abschluss von Standardvertragsklauseln (SCC) der EU-Kommission, die für die Schweiz angepasst wurden, oder stützen uns auf anerkannte Rahmenabkommen wie das **Swiss-U.S. Data Privacy Framework (DPF)**.

4. Einsatz von Cookies und Tracking-Tools

Unsere Website verwendet Cookies und Analysedienste, um die Nutzung der Webseite statistisch auszuwerten und Marketing-Massnahmen zu optimieren.

- **Google Analytics:** Wir nutzen Google Analytics (Google Cloud EMEA Limited, Irland) zur Analyse des Nutzerverhaltens mit aktivierter IP-Anonymisierung.
- **Meta-Dienste (Meta-Pixel / Custom Audiences):** Wir nutzen Marketing-Tools der Meta Platforms Ireland Limited zur Optimierung unserer Online-Werbung auf Instagram und Facebook.

5. Datensicherheit

Wir treffen angemessene technische und organisatorische Sicherheitsmassnahmen (TOM), um Ihre Daten gegen Manipulationen, Verlust, Zerstörung oder unbefugten Zugriff zu schützen.

6. Speicherdauer

Wir speichern Ihre Daten nur so lange, wie es für die Vermittlung erforderlich ist oder wie es die gesetzlichen Aufbewahrungsfristen (in der Schweiz in der Regel 5 bis 10 Jahre, z. B. für Buchhaltungs- und Steuerdaten) vorschreiben. Danach werden die Daten gelöscht oder anonymisiert.

7. Ihre Rechte

Als betroffene Person haben Sie nach dem Schweizer DSG (und soweit anwendbar der DSGVO) die Rechte auf Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung, Widerspruch sowie das Recht auf Datenübertragbarkeit und den Widerruf von Einwilligungen. Zur Ausübung wenden Sie sich an die in Ziffer 1 genannte Adresse. Aufsichtsbehörde in der Schweiz ist der EDÖB.

ENGLISH VERSION

Privacy Policy

We appreciate your interest in our services. The protection of your personal data is an important concern for us. Below, we inform you about how we process your personal data and explain your rights under the Swiss Federal Data Protection Act (FADP) and, where applicable, the General Data Protection Regulation (GDPR).

1. Controller and Contact Information

The controller responsible for the data processing is:

CharmingStay GmbH

Schwarzenbergstrasse 5

CH-8134 Adliswil

Switzerland

If you have any questions or concerns regarding data protection, you can contact us at any time at the following email address: contact@charmingstay.ch

2. Processing of Personal Data and Purposes

We process personal data in accordance with applicable legal provisions and for the purposes specified below.

- **a) Provision of the Website and Log Files**

When you visit our website, our systems automatically collect technical data from your device (IP address, date/time of access, browser type, operating system and the name of your internet service provider). This data is technically necessary to ensure website stability and security and is automatically deleted after 7 days.

- **b) Contact and Communication (including Microsoft Office 365)**

If you contact us by email, telephone or contact form, we store your details (name, email address, telephone number, content of the message) to process the inquiry. For our corporate communication, email hosting and office organization, we use the cloud services of **Microsoft Office 365** (Microsoft Ireland Operations on behalf of Microsoft Corp., USA).

- **c) Agency Operations, Channel Management and Statutory Reporting (TOMAS / Holidu & Heidiland Tourism)**

Please note that CharmingStay GmbH acts exclusively as an intermediary agency. The accommodation contract is concluded directly between the respective owner/landlord of the property and the guest.

We process your data (master data, booking details, payment details) to facilitate this mediation and reservation. For this purpose, we use the online destination management system **TOMAS** or the platform of our partner **Holidu GmbH** (Germany). To prevent double bookings, availability data is automatically forwarded to connected external distribution channels (e.g., Booking.com, Airbnb, Vrbo). Furthermore, we engage in a

direct data exchange with **Heidiland Tourismus AG** (Switzerland) to fulfill legal obligations (visitor tax accounting, registration forms).

- For administrative activities outside our tourism-related agency and accommodation services, we process the personal data required for the respective service mandate. Such data is generally provided by the client and processed solely for the purposes of the service mandate. Where necessary, it may be disclosed to authorities, property managers and contracted service providers.

3. Disclosure of Data and Transfer Abroad

We treat your data confidentially. To fulfill the mediation contract, we must transfer your data to the respective **owner/landlord of the accommodation you booked in Switzerland**. Upon receipt of this data, the owner becomes independently responsible for their own data processing (e.g., on-site guest management).

In addition, we transfer data to the following recipients:

- Holidu GmbH / TOMAS systems (Germany)
- Heidiland Tourismus AG (Switzerland) for processing tourist taxes
- **External third-party partners in Switzerland and the EU** providing administration, marketing, and accounting services
- Connected external booking portals in the course of channel management
- IT providers and payment processors
- Clients, authorities, property managers and contracted service providers in connection with administrative and service mandates

Data Export: Our data is primarily stored on servers in Switzerland or the European Union (EU). However, due to the use of global services (such as Microsoft, Meta, Google or international booking portals), data may be transferred to the USA or other third countries worldwide. If a recipient country does not have an adequate level of data protection, we ensure protection contractually, primarily by concluding Standard Contractual Clauses (SCC) of the European Commission adapted for Switzerland, or rely on recognized frameworks such as the **Swiss-U.S. Data Privacy Framework (DPF)**.

4. Use of Cookies and Tracking Tools

Our website uses cookies and analytics services to statistically evaluate website usage and optimize marketing efforts.

- **Google Analytics:** We use Google Analytics (Google Cloud EMEA Limited, Ireland) with activated IP anonymization to analyze user behavior.
- **Meta Services (Meta Pixel / Custom Audiences):** We use marketing tools provided by Meta Platforms Ireland Limited to optimize our online advertising on Instagram and Facebook.

5. Data Security

We take appropriate technical and organizational security measures (TOM) to protect your data against manipulation, loss, destruction, or unauthorized access.

6. Storage Period

We store your data only as long as necessary to fulfill the mediation purposes or as required by statutory retention periods (in Switzerland usually 5 to 10 years, e.g., for accounting and tax records). Thereafter, the data is deleted or anonymized.

7. Your Rights

As a data subject, you have the rights under the Swiss FADP (and where applicable, the GDPR) to access, rectification, erasure, restriction of processing, objection, data portability, and the withdrawal of consent. To exercise these rights, please contact the address listed in Section 1. The competent supervisory authority in Switzerland is the FDPIC.