

# Datenschutzerklärung Zürichsee-Fähre

|  |   |
|--|---|
| Grundsatz .....  | 1 |
| Wer ist für die Datenbearbeitung verantwortlich?.....                    | 2 |
| Weshalb sammeln wir Personendaten?.....                                  | 2 |
| Welche Daten werden gespeichert und wozu werden sie verwendet? .....     | 2 |
| Wie lange werden Ihre Daten aufbewahrt?.....                             | 4 |
| Wo werden die Daten gespeichert?.....                                    | 5 |
| Welche Daten werden im Zusammenhang mit dem Marketing bearbeitet? .....  | 5 |
| Welche Daten werden zu Marktforschungszwecken bearbeitet? .....          | 5 |
| Welche Rechte haben Sie in Bezug auf Ihre Personendaten? .....           | 5 |
| Was bedeutet die «gemeinsame Verantwortlichkeit im ÖV»?.....             | 5 |
| Werden Ihre Daten an Dritte weitergegeben? .....                         | 6 |
| Wie werden Tracking Tools eingesetzt?.....                               | 6 |
| Was sind Cookies und wann werden sie eingesetzt?.....                    | 6 |
| Was sind Social Plug-ins und wie werden sie verwendet?.....              | 7 |
| Anzeigen von Werbung auf unseren Internetseiten und in unseren Apps..... | 7 |
| Datensicherheit .....  | 7 |
| Letzte Aktualisierung:.....  | 7 |

## Grundsatz

Die vorliegende Datenschutzerklärung gilt für die Zürichsee-Fähre Horgen-Meilen AG (FHM), General-Wille-Strasse 226, 8706 Meilen und die Webseiten [www.faehre.ch](http://www.faehre.ch) und <https://shop.faehre.ch>

Mit dieser Datenschutzerklärung informieren wir Sie darüber, welche Daten wir von Ihnen bearbeiten, wofür wir diese Daten benötigen und wie Sie der Datenerhebung widersprechen können.

### **Wir gehen vertrauensvoll mit Ihren Daten um.**

Der Schutz Ihrer Persönlichkeit und Ihrer Privatsphäre ist uns ein wichtiges Anliegen. Wir garantieren Ihnen eine gesetzeskonforme Bearbeitung Ihrer Personendaten nach den geltenden Bestimmungen des Datenschutzrechts.

Zusammenfassend bearbeiten wir Personendaten ausschliesslich nach folgenden Grundsätzen:

#### **Sie entscheiden selbst über die Bearbeitung Ihrer persönlichen Daten.**

Sie können innerhalb des rechtlichen Rahmens die Datenbearbeitung jederzeit ablehnen beziehungsweise Ihre Zustimmung dazu widerrufen oder Ihre Daten löschen lassen.

#### **Bei der Bearbeitung Ihrer Daten bieten wir Ihnen einen Mehrwert.**

Wir nutzen Ihre Daten ausschliesslich im Rahmen der Leistungserbringung und um Ihnen Mehrwerte zu bieten (z.B. massgeschneiderte Angebote, Informationen und Unterstützung). Wir verwenden Ihre

Daten somit nur für die Entwicklung, Erbringung, Optimierung und Auswertung unserer Leistungen oder für die Pflege der Kundenbeziehung.

### **Ihre Daten werden nicht verkauft.**

Eine Bekanntgabe Ihrer Daten erfolgt nur gegenüber ausgewählten, in dieser Datenschutzerklärung aufgeführten Dritten und nur zu den explizit genannten Zwecken. Beauftragen wir Dritte mit der Datenbearbeitung, werden diese zur Einhaltung unserer datenschutzrechtlichen Standards verpflichtet.

### **Wir gewährleisten Ihnen Sicherheit und Schutz Ihrer Daten.**

Wir garantieren den sorgsamsten Umgang mit Ihren Daten sowie deren Sicherheit und Schutz. Wir stellen die erforderlichen organisatorischen und technischen Vorkehrungen dafür sicher. Nachfolgend erhalten Sie detaillierte Informationen, wie wir mit Ihren Daten umgehen.

## Wer ist für die Datenbearbeitung verantwortlich?

Die FHM ist für die Bearbeitung Ihrer Daten verantwortlich. Wir sind als Transportunternehmen des Öffentlichen Verkehrs von Gesetzes wegen verpflichtet, sogenannt Direkter Verkehr (DV) durchzuführen. Zu diesem Zweck erfolgt innerhalb der Transportunternehmen (TU) und Verbunden des Öffentlichen Verkehrs sowie mit Dritten, welche ÖV-Sortiment vertreiben, ein Austausch bestimmter Daten und deren zentrale Speicherung in von allen TU und Verbunden des Öffentlichen Verkehrs gemeinsam betriebenen Datenbanken. Wir sind daher für einzelne Datenbearbeitungen gemeinsam mit diesen TU und Verbunden verantwortlich. Weitere Informationen zu den einzelnen Datenbearbeitungen finden Sie im Abschnitt «Was bedeutet die gemeinsame Verantwortlichkeit im ÖV?».

Bei Fragen und Anregungen zum Datenschutz können Sie sich jederzeit an folgenden Kontakt wenden.

Entweder per Post an:

Zürichsee-Fähre Horgen-Meilen AG  
Postfach 31  
8706 Meilen

oder per E-Mail an:

info@faehre.ch

## Weshalb sammeln wir Personendaten?

Uns ist bewusst, wie wichtig Ihnen der sorgfältige Umgang mit Ihren Personendaten ist. Sämtliche Datenbearbeitungen erfolgen nur zu spezifischen Zwecken. Diese können sich beispielsweise aus technischer Notwendigkeit, vertraglichen Erfordernissen, gesetzlichen Vorschriften, überwiegendem Interesse, das heisst aus legitimen Gründen, oder aus Ihrer ausdrücklichen Einwilligung ergeben. Wir erheben, speichern und bearbeiten Personendaten, soweit dies erforderlich ist, etwa für die Verwaltung der Kundenbeziehung, den Vertrieb unserer Produkte und die Erbringung unserer Dienstleistungen, die Abwicklung von Bestellungen und Verträgen, den Verkauf und die Rechnungsstellung, die Beantwortung von Fragen und Anliegen, die Information zu unseren Produkten und Dienstleistungen sowie deren Vermarktung, die Unterstützung bei technischen Angelegenheiten sowie die Evaluation und die Weiterentwicklung von Dienstleistungen und Produkten. Für detailliertere Informationen, welche Daten zu welchen Zwecken bearbeitet werden, lesen Sie bitte die nachfolgenden Abschnitte.

## Welche Daten werden gespeichert und wozu werden sie verwendet?

- Beim Kauf von Leistungen:

Aus vertraglichen Gründen benötigen wir für die Online-Bestellung beziehungsweise den Kauf gewisser Dienstleistungen und Produkte personenbezogene Angaben, um unsere Dienstleistungen zu erbringen und das Vertragsverhältnis abzuwickeln. So zum Beispiel beim Kauf eines Abonnements oder eines Einzelbilletts. Beim Kauf von personalisierten Leistungen erheben wir – je nach Produkt oder Dienstleistung – folgende Daten:

- Persönliches Foto
- Geschlecht, Name, E-Mail-Adresse der kaufenden beziehungsweise reisenden Person
- Weitere Angaben wie Postadresse, Geburtsdatum, Telefonnummer
- Zahlungsmittel/-methode
- Zustimmung zu den AGB

Zur Abwicklung des Vertragsverhältnisses erfassen wir ferner Daten über die von Ihnen bezogenen Leistungen («Leistungsdaten»). Hierzu gehören – je nach Produkt oder Dienstleistung – die nachfolgenden Angaben:

- Art des gekauften Produktes respektive der Dienstleistung
- Preis
- Ort, Datum und Zeitpunkt des Kaufs
- Kaufkanal (Internet, Automat, Schalter usw.)
- Reisedatum respektive Geltungsdauer sowie Abfahrtszeit
- Abgangs- und Bestimmungsort

Rechtsgrundlage dieser Datenbearbeitungen bildet die Erforderlichkeit zur Vertragsabwicklung.

Daten, die beim Kauf von Leistungen generiert werden, werden in einer zentralen Datenbank gespeichert (siehe dazu den Abschnitt zur gemeinsamen Verantwortlichkeit im ÖV) und auch für weitere Zwecke bearbeitet, wozu auch Marketing- und Marktforschungszwecke zählen (Näheres dazu finden Sie in den jeweiligen Abschnitten dieser Datenschutzerklärung). Darüber hinaus werden die Daten im Rahmen der Fahrausweiskontrolle verwendet, um den Inhaber eines personalisierten Fahrausweises zu identifizieren und missbräuchliche Verwendungen zu vermeiden. Die Daten werden auch zur Bereitstellung unseres Kundendienstes verwendet, um Sie bei Anliegen oder Schwierigkeiten zu identifizieren und unterstützen zu können sowie um allfällige Entschädigungsansprüche abzuwickeln. Bei diesen Datenbearbeitungen bildet unser berechtigtes Interesse die Rechtsgrundlage.

- Bei der Nutzung des Internetauftritts [www.faehe.ch](http://www.faehe.ch) Beim Besuch unserer Internetseiten speichern die Server unseres Hosting Providers temporär jeden Zugriff in einer Protokolldatei. Folgende technischen Daten werden dabei erhoben:
  - IP-Adresse des anfragenden Rechners
  - Datum und Uhrzeit des Zugriffs
  - Internetseite, von der aus der Zugriff erfolgte, gegebenenfalls mit verwendetem Suchwort
  - Name und URL der abgerufenen Datei
  - durchgeführte Suchabfragen (Fahrplan, allgemeine Suchfunktion auf Internetseite, Produkte usw.)
  - das Betriebssystem Ihres Rechners (vom User Agent zur Verfügung gestellt)
  - von Ihnen verwendeter Browser (vom User Agent zur Verfügung gestellt)
  - Gerätetyp im Falle von Zugriffen durch Mobiltelefone
  - verwendetes Übertragungsprotokoll

Die Erhebung und Verarbeitung dieser Daten dient der Systemsicherheit und -stabilität und zur Fehler- und Performanceanalyse sowie zu internen statistischen Zwecken und ermöglicht es uns, unser Internetangebot zu optimieren. Zudem können wir so unsere Internetseite zielgruppenspezifisch gestalten, das heisst mit gezielten Inhalten oder Informationen versehen, welche für Sie interessant sein können.

Die IP-Adresse wird ferner zur Voreinstellung der Sprache der Internetseite verwendet. Darüber hinaus wird sie zusammen mit anderen Daten bei Angriffen auf die Netzinfrastruktur oder anderen unerlaubten oder missbräuchlichen Nutzungen der Internetseite zur Aufklärung und Abwehr ausgewertet und gegebenenfalls im Rahmen eines Strafverfahrens zur Identifikation und zum zivil- und strafrechtlichen Vorgehen gegen die betreffenden Nutzer verwendet.

Schliesslich setzen wir beim Besuch unserer Internetseiten Cookies sowie Anwendungen und Hilfsmittel ein, welche auf dem Einsatz von Cookies basieren. Nähere Angaben hierzu finden Sie in den Abschnitten zu Cookies, Tracking Tools, Werbeanzeigen und Social Plug-ins dieser Datenschutzerklärung.

Bei diesen Bearbeitungen bildet unser berechtigtes Interesse die rechtliche Grundlage. Bei fremden Internetseiten, welche auf unserer Internetseite verlinkt sind, wird keine Gewähr für die Einhaltung der Datenschutzbestimmungen übernommen.

- Bei der Nutzung unserer Apps:  
Noch nicht vorhanden.
- Bei der Nutzung unseres Kontaktformulars:  
Sie haben die Möglichkeit, ein Kontaktformular zu verwenden, um mit uns in Kontakt zu treten. Dabei ist die Eingabe der folgenden personenbezogenen Daten zwingend:
  - Name und Vorname
  - E-Mail-Adresse

Wir verwenden diese und weitere freiwillig eingegebene Daten (wie Anrede, Anschrift, Telefonnummer und Firma) nur, um Ihre Kontaktanfrage bestmöglich und personalisiert beantworten zu können. Eine allfällige freiwillige Angabe darüber, wie Sie auf unser Angebot aufmerksam wurden, wird ferner zu internen statistischen Zwecken verwendet. Wir stützen diese Datenbearbeitungen auf unser berechtigtes Interesse als Rechtsgrundlage beziehungsweise, sofern Ihre Kontaktaufnahme auf den Abschluss eines Vertrags abzielt, auf die Durchführung der von Ihnen angefragten vorvertraglichen Massnahmen.

- Beim telefonischen Kontakt mit unserem Büro  
Wenn Sie mit unserem Büro telefonisch Kontakt aufnehmen, wird Ihr Gespräch nicht aufgezeichnet.
- Bei der Registrierung auf [www.faehre.ch/shop](http://www.faehre.ch/shop):  
Im Rahmen der Bestellung müssen Sie sich für ein Kundenkonto registrieren. Dabei erheben wir folgende Personendaten, wobei Pflichtangaben für die Eröffnung eines Kundenkontos mit einem Stern (\*) markiert sind:
  - E-Mail-Adresse (\*)
  - Passwort (\*) Wird per Mail zugesandt
  - Name / Vorname (\*)
  - Adresse (\*)
  - Mail / Telefon
  - Zustimmung zu den AGB (\*)

Wir erheben diese Angaben, um Ihnen einen Überblick über Ihre Bestellungen und die in diesem Zusammenhang mit Ihnen abgeschlossenen Verträge zu ermöglichen. Insofern handelt es sich um Datenbearbeitungen, für die Sie uns Ihre Einwilligung erteilt haben. Darin besteht die Rechtsgrundlage der Datenbearbeitung. Sie können Ihre Einwilligung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen (siehe Abschnitt 8).

## Wie lange werden Ihre Daten aufbewahrt?

Wir speichern Personendaten nur so lange, wie es erforderlich ist,

- um in dem in dieser Datenschutzerklärung genannten Umfang Dienstleistungen zu erbringen, die Sie gewünscht oder zu denen Sie Ihre Einwilligung erteilt haben.

- um die in dieser Datenschutzerklärung genannten Trackingdienste im Rahmen unseres berechtigten Interesses zu verwenden.

Vertragsdaten werden von uns länger aufbewahrt, da dies durch gesetzliche Aufbewahrungspflichten vorgeschrieben ist. Aufbewahrungspflichten, die uns zur Aufbewahrung von Daten verpflichten, ergeben sich aus Vorschriften der Rechnungslegung und aus steuerrechtlichen Vorschriften. Soweit wir diese Daten nicht mehr zur Erbringung der Dienstleistungen für Sie benötigen, werden die Daten gesperrt. Dies bedeutet, dass die Daten dann nur noch zur Erfüllung unserer Aufbewahrungspflichten verwendet werden dürfen.

## Wo werden die Daten gespeichert?

Die Speicherung Ihrer Daten erfolgt grundsätzlich in Datenbanken innerhalb der Schweiz. In einigen in dieser Datenschutzerklärung aufgeführten Fällen werden die Daten jedoch auch an Dritte weitergegeben, die ihren Sitz ausserhalb der Schweiz haben. Sofern das betreffende Land über kein angemessenes Datenschutzniveau verfügt, gewährleisten wir entweder durch vertragliche Regelungen mit diesen Unternehmen oder durch die Sicherstellung der Zertifizierung dieser Unternehmen unter dem CH/EU-US-Privacy Shield, dass Ihre Daten bei diesen Unternehmen angemessenen geschützt sind.

## Welche Daten werden im Zusammenhang mit dem Marketing bearbeitet?

Keine.

## Welche Daten werden zu Marktforschungszwecken bearbeitet?

Keine.

## Welche Rechte haben Sie in Bezug auf Ihre Personendaten?

In Bezug auf Ihre Personendaten haben Sie folgende Rechte:

- Sie können Auskunft über Ihre gespeicherten Personendaten verlangen.
- Sie können eine Berichtigung, Ergänzung, Sperrung oder Löschung Ihrer Personendaten verlangen. An Stelle der Löschung tritt die Sperrung, sofern rechtliche Hindernisse der Löschung entgegenstehen (beispielsweise gesetzliche Aufbewahrungspflichten).
- Wenn Sie ein Kundenkonto eingerichtet haben, können Sie dieses löschen oder löschen lassen.
- Sie können Ihre Einwilligung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen.

Für die Ausübung Ihrer Rechte reicht ein Schreiben auf dem Postweg an:

Zürichsee-Fahre Horgen-Meilen AG  
Postfach 31  
8706 Meilen

oder per E-Mail an:

info@faehre.ch

Darüber hinaus steht Ihnen das Recht zu, sich jederzeit bei einer Datenschutzbehörde zu beschweren.

## Was bedeutet die «gemeinsame Verantwortlichkeit im ÖV»?

FHM ist für die Bearbeitung Ihrer Daten verantwortlich. Wir sind als Unternehmen/ Verbund des Öffentlichen Verkehrs von Gesetzes wegen verpflichtet, mit anderen Transportunternehmungen

und Verbunden gewisse Transportleistungen zu erbringen («Direkter Verkehr»).

Bei Leistungen, die Sie unter Verwendung des SwissPass-Logins erwerben, werden die Daten sodann in einer weiteren zentralen Datenbank («SwissPass-Datenbank») gespeichert, für die wir mit den TU und des sogenannten Nationalen Direkten Verkehrs (NDV) gemeinsam verantwortlich sind, wobei die Datenbank wiederum von der SBB im Mandat des NDV betreut wird. Zur effizienten Leistungserbringung und Zusammenarbeit unter den Beteiligten werden die Daten aus den verschiedenen Datenbanken gegebenenfalls zusammengeführt. Um Ihnen das sogenannte Single Sign On (SSO) zu ermöglichen (ein Login für alle Anwendungen, welche eine Nutzung ihrer Dienstleistungen mit dem SwissPass-Login anbieten), werden im Rahmen der Authentifizierung ferner die erwähnten Login-, Karten-, Kunden- und Leistungsdaten zwischen der zentralen Login-Infrastruktur des SwissPasses und uns ausgetauscht.

Der Umfang des Zugriffs auf die gemeinsamen Datenbanken durch die einzelnen TU und Verbunde wird durch eine gemeinsame Vereinbarung geregelt und beschränkt. Die mit der zentralen Speicherung erfolgende Weitergabe und die Bearbeitung durch die übrigen TU und Verbunde des NDV ist grundsätzlich auf die Vertragsabwicklung, die Fahrausweiskontrolle, den Kundendienst sowie die Einnahmeverteilung beschränkt. Darüber hinaus werden die Daten, welche beim Erwerb von Leistungen des NDV erhoben werden, in bestimmten Fällen auch zu Marketingzwecken bearbeitet. Hierzu gehört die Auswertung der Daten, um die Leistungen des ÖV bedürfnisorientiert weiterzuentwickeln sowie zu bewerben. Sofern zu diesem Zweck eine Kontaktaufnahme mit Ihnen erfolgt, findet diese grundsätzlich durch uns statt. Eine Kontaktaufnahme durch die anderen am NDV beteiligten TU und Verbunde erfolgt nur in Ausnahmefällen und unter strengen Vorgaben sowie nur dann, wenn sich aus der Auswertung der Daten ergibt, dass ein bestimmtes Angebot des Öffentlichen Verkehrs für Sie als Kunde einen Mehrwert bringen könnte. Eine Ausnahme bildet dabei die Kontaktaufnahme durch die SBB. Die SBB führt im Auftrag des NDV das Marketing-Mandat für die Leistungen des DV (z.B. GA und Halbtax) und kann in dieser Rolle regelmässig mit Ihnen in Kontakt treten.

Für die hier erwähnten Datenbearbeitungen bildet unser berechtigtes Interesse die Rechtsgrundlage.

## Werden Ihre Daten an Dritte weitergegeben?

Ihre Daten werden von uns nicht weiterverkauft. Eine Weitergabe Ihrer Personendaten erfolgt sodann nur an ausgewählte Dienstleister und nur in dem Umfang, der für die Bereitstellung des Dienstes erforderlich ist. Es handelt sich dabei um IT-Support-Dienstleister, Aussteller von Abonnement-Karten, unseren Hosting Provider (siehe Abschnitt «Nutzung Internetauftritt») sowie die in den Abschnitten zu Tracking Tools, Social Plug-ins und Werbeanzeigen genannten Anbieter. In Bezug auf Dienstleister mit Sitz im Ausland beachten Sie auch die Hinweise im Abschnitt «Wo werden Ihre Daten aufbewahrt».

Darüber hinaus kann eine Weitergabe Ihrer Daten erfolgen, wenn wir hierzu gesetzlich verpflichtet sind oder dies zur Wahrung unserer Rechte, insbesondere zur Durchsetzung von Ansprüchen aus dem Verhältnis zu Ihnen, notwendig ist.

Für die hier erwähnten Datenbearbeitungen bildet unser berechtigtes Interesse die Rechtsgrundlage.

## Wie werden Tracking Tools eingesetzt?

Es werden keine eingesetzt.

## Was sind Cookies und wann werden sie eingesetzt?

Wir verwenden keine Cookies

## Was sind Social Plug-ins und wie werden sie verwendet?

Wir verwenden keine Social Plug-ins

## Anzeigen von Werbung auf unseren Internetseiten und in unseren Apps.

Wir haben keine Werbung auf unsere Internetseite

## Datensicherheit.

Wir bedienen uns geeigneter technischer und organisatorischer Sicherheitsmassnahmen, um Ihre bei uns gespeicherten persönlichen Daten gegen Manipulation, teilweisen oder vollständigen Verlust und gegen unbefugten Zugriff Dritter zu schützen. Unsere Sicherheitsmassnahmen werden entsprechend der technologischen Entwicklung fortlaufend verbessert.

Auch den unternehmensinternen Datenschutz nehmen wir sehr ernst. Unsere Mitarbeitenden und die von uns beauftragten externen Dienstleister haben sich zur Verschwiegenheit und zur Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen verpflichtet.

Wir ergreifen angemessene Vorsichtsmassnahmen, um Ihre Daten zu schützen. Jedoch birgt die Übermittlung von Informationen über das Internet und andere elektronische Mittel stets gewisse Sicherheitsrisiken, und wir können für die Sicherheit von Informationen, die auf diese Weise übermittelt werden, keine Garantie übernehmen.

Letzte Aktualisierung:

**Januar 2020**