

## Информация о защите данных для веб-сайтов компании VipBilet GmbH

Данная информация по защите данных информирует вас об обработке ваших персональных данных при посещении и использовании веб-сайтов компании VipBilet GmbH (далее "VipBilet GmbH", "VipBilet" "мы" или "нас") и в отношении нашей маркетинговой деятельности на собственных веб-сайтах, а также на веб-сайтах третьих лиц и в социальных сетях в соответствии с Общим положением о защите данных (далее "DS-GVO").

### 1 Область применения, ответственная сторона и определения

#### 1.1 Область применения данной информации о защите данных

1. Данная информация о защите данных относится к посещению и использованию веб-сайтов VipBilet GmbH, на которых можно создать учетную запись клиента и приобрести билеты в наших интернет-магазинах, включая интернет-магазины, доступные через веб-сайты партнеров по сотрудничеству (так называемые "партнерские магазины"), а также к нашим маркетинговым мерам в этом контексте на наших веб-сайтах, веб-сайтах третьих лиц и в социальных сетях. Вы можете получить доступ, сохранить и распечатать эту информацию о защите данных в любое время и бесплатно на наших веб-сайтах.

2. Данная информация о защите данных касается только обработки персональных данных, определенных в разделе 1.3, 4. Другие веб-сайты не подпадают под действие данной информации о защите данных и предоставляют свою собственную специфическую информацию о защите данных.

1.2 Организация, ответственная за обработку ваших персональных данных  
Если в настоящей политике конфиденциальности не указано иное, стороной, ответственной за обработку ваших персональных данных, является:

VipBilet GmbH

Schustehrusstraße 5, 10585 Berlin

E-Mail: [info@kvitok.de](mailto:info@kvitok.de)

#### 1.3 Определения

Эта информация о защите данных основана на следующих терминах защиты данных, которые мы определили для простоты понимания:

(1) GDPR означает Общее положение о защите данных (Положение (ЕС) 2016/679 Европейского парламента и Совета от 27 апреля 2016 года о защите физических лиц в отношении обработки персональных данных, о свободном перемещении таких данных и отмене Директивы 95/46/ЕС).

(2) Получатель - физическое или юридическое лицо, государственный орган, агентство или другой орган, которому раскрываются персональные данные, будь то третья сторона или нет. Однако государственные органы, которые могут получить персональные данные в контексте конкретной следственной задачи в соответствии с законодательством Союза или государства-члена, не считаются

получателями, и обработка таких данных этими органами должна осуществляться в соответствии с применимыми правилами защиты данных, в соответствии с целями обработки. Получателями ваших персональных данных могут быть, в зависимости от выбранного способа оплаты при покупке билетов, например, банки или почтовое отделение / поставщик услуг доставки, через которого мы отправляем вам билет по почте.

3. Персональные данные - это любая информация, относящаяся к идентифицированному или определяемому физическому лицу, т.е. субъекту данных. Идентифицируемое физическое лицо - это лицо, которое может быть прямо или косвенно идентифицировано, в частности, посредством ссылки на идентификатор, такой как имя, идентификационный номер, данные о местоположении, онлайн-идентификатор или на один или несколько факторов, характерных для физической, физиологической, генетической, психической, экономической, культурной или социальной идентичности этого физического лица. Личными данными могут быть, например, имя, контактные данные, поведение пользователя или банковские данные.

4. Контролером является физическое или юридическое лицо, орган государственной власти, агентство или другой орган, который самостоятельно или совместно с другими определяет цели и средства обработки персональных данных. Если цели и средства такой обработки определяются законодательством Союза или государства-члена, контроллер или конкретные критерии его назначения могут быть предусмотрены законодательством Союза или государства-члена. Для обработки данных, описанных в настоящем заявлении о конфиденциальности, компания CTS VipBilet GmbH AG & Co. KGaA является контролером данных; в некоторых случаях совместно с оператором партнерского сайта (см. раздел 1.2).

5. Обработка означает любую операцию или набор операций, которые выполняются с персональными данными, будь то с помощью автоматических средств или нет, такие как сбор, запись, организация, подача, хранение, адаптация или изменение, извлечение, консультация, использование, раскрытие путем передачи, распространения или иного предоставления, выравнивание или комбинирование, ограничение, стирание или уничтожение. Обработка может включать, например, сбор и использование данных о вашем заказе при продаже билетов.

2 Цели, правовые основания и, если применимо, категории данных при обработке ваших персональных данных

2.1 Обработка ваших данных при посещении вами наших веб-сайтов и в контексте маркетинговых мероприятий на веб-сайтах третьих лиц и в социальных сетях  
Если вы посещаете наши веб-сайты, чтобы узнать о наших продуктах и услугах, не регистрируясь в кабинете клиента, не покупая билет в нашем билетном магазине или иным образом активно передавая нам информацию (чисто информационное использование), мы обрабатываем ваши персональные данные. Кроме того, мы обрабатываем ваши персональные данные в контексте маркетинговых

мероприятий на веб-сайтах третьих лиц и в социальных сетях. Мы обрабатываем ваши персональные данные в следующих целях и на основании следующих правовых оснований:

#### 2.1.1 Обработка в целях обеспечения безопасности информационных технологий.

1. когда вы посещаете наши веб-сайты, мы обрабатываем ваши персональные данные, которые технически необходимы нам для предоставления вам наших веб-сайтов, а также для обеспечения стабильности и безопасности при посещении вами наших веб-сайтов. С этой целью мы обрабатываем следующие персональные данные:

- IP-адрес
- отпечатки пальцев браузера
- пользовательские агенты браузера
- файлы cookie (см. сайты с информацией о файлах cookie)

2. На наших сайтах мы используем Google reCaptcha v2. reCaptcha - это предложение компании Google (Google Ireland Limited, Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Ireland), которое служит для предотвращения неправомерных автоматических вводов в веб-формы и, таким образом, для защиты технических систем хостера.

Когда вы вызываете один из наших сайтов, в который интегрирована reCaptcha, устанавливается соединение с серверами Google. Установлен файл cookie reCaptcha. Ваш IP-адрес передается компании Google.

Кроме того, reCaptcha собирает следующие данные посредством "отпечатков пальцев":

- используемые плагины браузера
- файлы cookie, установленные Google за последние 6 месяцев
- количество щелчков мыши и касаний, сделанных вами на этом экране
- информация CSS для вызываемой страницы
- объекты Javascript
- дата
- язык браузера

Хранение и анализ данных осуществляется на основании ст. 6 п. 1 лит. f DSGVO. Оператор сайта имеет законный интерес в защите своих веб-предложений от неправомерного автоматического шпионажа и от СПАМа. В той мере, в какой персональные данные передаются компании Google в США, это делается на основании стандартных договорных положений ЕС. Это обеспечивает надлежащую защиту ваших персональных данных. Вы можете отказаться от использования файлов cookie, выбрав соответствующие настройки в своем браузере, однако, пожалуйста, обратите внимание, что в этом случае вы не сможете использовать все возможности данного сайта.

Декларацию о защите данных и условия использования Google можно найти здесь: <https://www.google.com/policies/privacy/> и здесь: <https://policies.google.com/terms>

3. Мы обрабатываем ваши персональные данные на основании нашего законного интереса в предоставлении вам веб-сайтов и обеспечении IT-безопасности по отношению к вам, когда вы посещаете наши веб-сайты, на основании ст. 6 (1) предложение 1 лит. f) DS-GVO.

#### 2.1.2 Обработка в целях анализа

1. Когда вы посещаете наши сайты, мы можем анализировать и документировать то, как вы используете наши сайты, например, количество посетителей сайта, ваше поведение при серфинге на наших сайтах, какие события и области на нашем сайте вас интересуют, происхождение посетителей сайта и, если вы покупаете у нас билет, данные вашего заказа и корзины. С этой целью мы обрабатываем следующие персональные данные:

- IP-адрес (сокращенный)
- Cookies (см. сайты с информацией о Cookie)

2. Мы обрабатываем ваши персональные данные на основании вашего согласия по смыслу статьи 6 (1) предложение 1 лит. a) DS-GVO. Если вы хотите возразить против обработки данных, пожалуйста, перейдите по следующей ссылке:  
Настройки файлов cookie

3. Для анализа мы используем на наших сайтах Google Analytics, службу веб-анализа Google LLC ("Google"). Google Analytics использует файлы cookie, которые позволяют анализировать использование наших веб-сайтов. Генерируемая файлом cookie информация об использовании наших веб-сайтов обычно передается на сервер Google в США и хранится там. Однако в случае, если на наших сайтах активирована функция анонимизации IP-адресов, IP-адрес посетителя сайта будет предварительно усечен компанией Google в странах-членах Европейского союза или в других странах-участницах Соглашения о Европейском экономическом пространстве. Только в исключительных случаях полный IP-адрес будет передан на сервер Google в США и там сокращен. IP-адрес, переданный браузером пользователя в рамках Google Analytics, не будет объединен с другими данными Google.

Вы можете отказаться от использования файлов cookie, выбрав соответствующие настройки в своем браузере, однако, пожалуйста, обратите внимание, что в этом случае вы не сможете использовать все функции данного сайта.

На наших сайтах используется Google Analytics с расширением "\_anonymizeIp()". Это означает, что IP-адреса обрабатываются в сокращенном виде; таким образом, прямые личные ссылки могут быть исключены.

Более подробную информацию об условиях использования и защите данных вы можете найти по адресу:

<https://www.google.de/intl/de/policies/terms/regional.html>

<https://www.google.de/intl/de/policies/privacy>

Пояснения по использованию компанией Google данных третьих лиц:  
<https://policies.google.com/technologies/partner-sites>

В связи с использованием Google Analytics ваши персональные данные передаются в США. Передача данных осуществляется на основании стандартных договорных положений ЕС. Это обеспечивает надлежащую защиту ваших персональных данных.

2.1.3 Обработка в целях индивидуальных рекомендаций на наших веб-сайтах  
Когда вы посещаете наши сайты, мы анализируем и документируем ваше пользовательское поведение, чтобы на основе этих данных отображать на наших сайтах индивидуальные рекомендации. С этой целью мы обрабатываем следующие персональные данные:

- IP-адрес (сокращенный)
- файлы cookie (см. веб-страницы с информацией о файлах cookie).

Мы обрабатываем ваши персональные данные на основании вашего согласия в соответствии со ст. 6 п. 1 предложения 1 лит. а) DS-GVO. Если вы хотите возразить против обработки данных о рекомендациях по продуктам, пожалуйста, нажмите на следующую ссылку: [Настройки файлов cookie](#)

Для отображения индивидуальных рекомендаций мы используем на наших сайтах файлы cookie, которые позволяют оценивать и обрабатывать использование наших сайтов. Вы можете предотвратить сбор данных, генерируемых cookie и связанных с использованием вами веб-сайтов (включая ваш IP-адрес), а также обработку этих данных, перейдя по следующей ссылке и изменив там свои настройки: [Настройки файлов cookie](#)

На наших сайтах мы используем функцию анонимизации IP-адресов. Это означает, что IP-адреса обрабатываются в сокращенном виде; таким образом, прямые личные ссылки могут быть исключены.

3. Если вы совершили у нас покупку билета, файл cookie будет установлен Google AdWords и Bing. С помощью этого файла cookie вам могут быть показаны индивидуальные рекомендации по продуктам и услугам VipBilet GmbH на основе вашей покупки, если после покупки вы введете соответствующие поисковые запросы в поисковых системах Интернета (поисковый маркетинг). Ваши персональные данные будут обрабатываться в процессе. Обработка основана на вашей согласии в соответствии со ст. 6 (1) предложение 1 лит. а) DS-GVO. Если вы хотите возразить против обработки данных Google AdWords и/или Bing, перейдите по следующей ссылке: [Настройки Cookie](#) В связи с использованием Google AdWords и Bing происходит передача ваших персональных данных в США. Передача данных осуществляется на основании стандартных договорных положений ЕС. Это обеспечивает надлежащую защиту ваших персональных данных.

Более подробную информацию об обработке данных Google AdWords и Bing см. в соответствующей информации о защите данных:

Google AdWords: <https://policies.google.com/privacy?gl=GB&hl=de>

Объяснение использования данных третьих лиц компанией Google: <https://policies.google.com/technologies/partner-sites>

Bing: <https://privacy.microsoft.com/de-de/privacystatement/>

В социальных сетях Facebook и Instagram мы показываем рекламу, так называемую рекламу в социальных сетях. Если у вас есть аккаунт в этих социальных сетях и вы согласны на показ рекламы через настройки вашего аккаунта в социальной сети, вам будут показаны соответствующие рекомендации по нашим продуктам и услугам, когда вы пользуетесь социальной сетью. Рекомендации формируются на основе ваших интересов (например, "лайков" художников), хранящихся в вашем публичном профиле на Facebook или Instagram.

При этом мы обрабатываем данные вашего публичного профиля. Мы показываем вам индивидуальные рекламные объявления на основе интересов (например, "лайков" художников), хранящихся в вашем публичном профиле. В частности, мы обрабатываем

- ваш IP-адрес
- ваше устройство/идентификатор cookie
- активность страниц/фидов
- скорость интернета
- активность покупок
- социальные связи

для оценки успешности рекламных объявлений. Мы обрабатываем ваши персональные данные на основании вашего согласия в соответствии со ст. 6 п. 1 предложения 1 лит. а) DS-GVO.

В ходе этого процесса ваши личные данные передаются в США. Передача данных осуществляется на основании стандартных договорных положений ЕС. Это обеспечивает надлежащую защиту ваших персональных данных.

Для получения более подробной информации об обработке данных мы отсылаем вас к информации о защите данных Facebook и Instagram:

Facebook: <https://www.facebook.com/privacy/explanation>

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

#### 2.1.5 Использование файлов cookie

При использовании наших веб-сайтов файлы cookie сохраняются на вашем компьютере. Cookies - это небольшие текстовые файлы, которые присваиваются используемому вами браузеру и хранятся на вашем жестком диске. С помощью cookie-файлов определенная информация будет поступать в орган, установивший cookie-файл. Здесь также содержатся персональные данные. Это позволяет нам сделать наши сайты более удобными для пользователей и эффективными. Cookies не могут выполнять программы или передавать вирусы на ваш компьютер.

Веб-страницы информации о файлах cookie компании VipBilet GmbH относятся к использованию файлов cookie на веб-страницах нашего билетного магазина (см. Веб-страницы информации о файлах cookie).

Если вы дадите свое согласие на то, чтобы мы хранили определенные или все файлы cookie на вашем компьютере, будет создан и сохранен соответствующий идентификатор согласия. Обработка осуществляется на основании ст. 6 п. 1 п. 1 лит. с) DS-GVO.

## 2.2 Регистрация и создание учетной записи клиента

1. Когда вы посещаете наш сайт, вы можете создать учетную запись клиента. Вы можете использовать эту учетную запись для покупки билетов, получения информации о мероприятиях и досуге, а также для информирования о мероприятиях ваших любимых артистов с помощью нашего оповещения о билетах.

Регистрация и использование учетной записи клиента требует предоставления персональных данных. Обязательные поля отмечены соответствующим образом в маске ввода.

2. Мы обрабатываем ваши персональные данные для того, чтобы вы могли создать и использовать свою учетную запись клиента и приобрести билеты, а также на основании нашего законного интереса в информировании вас о наших продуктах и услугах, а также для проверки в случае изменения персональных данных в учетной записи клиента. Обработка основана на ст. 6 абз. 1 п. 1 лит. b) и лит. f) DS-GVO.

## 2.3 Покупка билетов в интернет-магазине, в наших билетных агентствах и по горячей линии.

1. Мы обрабатываем ваши персональные данные, когда вы приобретаете билет на нашем сайте в билетном магазине, в наших кассах предварительного бронирования или через наши горячие линии по продаже билетов и предоставляете при этом свои персональные данные. Обработка осуществляется с целью исполнения и обработки договора с вами на основании ст. 6 абз. 1 п. 1 лит. b) DS-GVO.

2. Если вы приобретаете билет для другого лица (третьего лица), мы обрабатываем предоставленные вами личные данные третьего лица (имя и контактные данные, если применимо) для персонализации билета и, если применимо, для отправки билета третьему лицу. Эти данные обрабатываются с целью исполнения и обработки договора с вами на основании ст. 6 абз. 1 п. 1 лит. b) DS-GVO. Если при покупке билета вы предоставляете данные третьего лица, пожалуйста, убедитесь, что это третье лицо было достаточно проинформировано вами об обработке его данных компанией VipBilet GmbH и что вы уполномочены предоставлять эти данные.

3. Если вы покупаете билет через наши сайты и выбираете способы оплаты "покупка по счету" или "покупка в рассрочку", BillPay или Klarna используют инструменты для выявления возможного мошенничества. Соответствующая проверка проводится только в том случае, если вы даете на это свое согласие (opt-in). Если чек отрицательный, способы оплаты "покупка по счету" или "покупка в рассрочку" будут отклонены. Однако все остальные способы оплаты,

перечисленные в билетном магазине, по-прежнему доступны для вас. Используя эти инструменты, можно сделать выводы о человеке. Мы обрабатываем ваши личные данные на основании вашего согласия по смыслу ст. 6 п. 1 предложение 1 лит. а) DS-GVO и на основании нашего законного интереса и законного интереса BillPay или Klarna в предотвращении мошенничества на основании ст. 6 п. 1 предложение 1 лит. f) DS-GVO.

4. При оплате кредитной картой обычно используется так называемая процедура 3D-Secure 2.0 (далее: 3DS 2.0). 3DS 2.0 - это глобально действующий стандарт карточных сетей (Visa, MasterCard, JCB, Diners, AMEX и др.), который был разработан EMVCo, ассоциацией карточных сетей. 3DS 2.0 является одним из методов, используемых для строгой аутентификации клиентов в соответствии с директивой ЕС 2015/2366 (Payment Services Directive 2, PSD 23). PSD 2 внедрен в Германии в Законе о надзоре за платежными услугами. Процедура 3DS 2.0 подтверждает, что лицо, инициирующее транзакцию электронной коммерции, также уполномочено использовать соответствующую платежную карту, т.е. она предназначена для предотвращения неправомерного использования вашей кредитной карты. Обработка данных, необходимых для 3DS 2.0 в соответствии с разделом 3.4 нашего AGB, осуществляется с целью исполнения и обработки договора с вами на основании ст. 6 абз. 1 п. 1 лит. b) DS-GVO.

5. При выпуске персонализированных билетов мы также можем обрабатывать специальные категории персональных данных, такие как данные о вашем здоровье, при условии, что вы предоставили нам соответствующую информацию при покупке билета и дали согласие на обработку этих данных. Это включает, например, информацию о том, что вы являетесь инвалидом-колясочником, имеете аллергию или непереносимость продуктов питания или тяжелую инвалидность. Мы обрабатываем эти данные для того, чтобы предоставить вам, например, специальные ценовые категории, а также варианты доступа на мероприятие и специальные места во время мероприятия. Обработка ваших данных осуществляется на основании вашего согласия в соответствии со ст. 6 абз. 1 п. 1 лит. а) DS-GVO.

6. В некоторых случаях вас попросят предоставить личные данные (контактную информацию) - и, возможно, данные других лиц, с которыми вы вместе посещаете мероприятие - в рамках вашего заказа, чтобы позднее передать их в органы здравоохранения для отслеживания цепочек заражения в связи с Covid-19 ("сбор данных посетителей"). Без предоставления этих данных посещение соответствующего мероприятия, как правило, невозможно. Обработка этих данных осуществляется нами от имени организатора, указанного в каждом случае при размещении заказа, который также определяет или называет правовую основу, применяемую для обработки. Если при покупке билетов вы предоставляете данные третьего лица, пожалуйста, убедитесь, что это третье лицо было достаточно проинформировано вами об обработке его данных и что вы уполномочены предоставлять эти данные.

При определенных обстоятельствах органы здравоохранения могут потребовать такие контактные данные, которые вы предоставили в контексте заказа,



поступившего в период, когда еще не проводился сбор данных о посетителях, связанных с пандемией. Здесь также данные передаются с целью отслеживания цепочек заражения в связи с пандемией.

## 2.5 Письма об отказе от покупок в корзине

Если вы начали процесс заказа в магазине билетов на наших сайтах, но не завершили его, мы отправим вам на адрес электронной почты, сохраненный в учетной записи клиента, письмо-напоминание о начатом вами процессе покупки. Вы можете завершить этот процесс покупки, войдя в свою учетную запись клиента на наших сайтах.

Мы собираем и храним ваши личные данные для того, чтобы идентифицировать корзины, которые не были заполнены. Сбор и хранение ваших персональных данных осуществляется на основании ст. 6 абз. 1 п. 1 лит. а) DS-GVO. Если вы хотите возразить против обработки данных, пожалуйста, перейдите по следующей ссылке: [Настройки файлов cookie](#)

Мы обрабатываем ваши персональные данные для того, чтобы напомнить вам о покупках, которые вы еще не совершили, в рамках маркетинговых мероприятий. Если вы еще не приобрели у нас билет, мы обрабатываем ваши данные на основании вашего согласия в соответствии со ст. 6 (1) предложение 1 лит. а) DS-GVO. Если вы уже приобрели у нас билет, мы обрабатываем ваши персональные данные, предоставленные в ходе предыдущих процессов заказа, на основании нашего законного интереса в проведении маркетинговых мероприятий на основании ст. 6 (1) предложение 1 лит. f) DS-GVO.

## 2.6 Опросы клиентов

Мы регулярно приглашаем наших клиентов участвовать в опросах покупателей, чтобы постоянно совершенствовать наши продукты и услуги и адаптировать их к вашим потребностям. При этом мы используем данные, которые вы предоставили в процессе покупки билетов (раздел 2.3, 2.4, 2.5), чтобы связаться с вами.

Мы обрабатываем ваши персональные данные на основании нашего законного интереса в улучшении наших продуктов и услуг на основании ст. 6 (1) предложение 1 лит. f) DS-GVO. 3.

Когда вы получаете наши опросы клиентов, мы анализируем и документируем, открываете ли вы опросы клиентов и как вы их используете. При этом мы обрабатываем ваши персональные данные на основании нашего законного интереса в разработке наших опросов клиентов в соответствии с вашими потребностями на основании ст. 6 абз. 1 п. 1 лит. f) DS-GVO.

## 2.7 Информационные электронные письма, информационные бюллетени и сообщения в веб-браузере

1. если вы посещаете наш сайт исключительно в информационных целях (раздел 2.1) или если вы создаете учетную запись клиента (раздел 2.2), вы можете зарегистрироваться для получения нашей рассылки. Если вы хотите получать информацию, как только будут определены даты мероприятий ваших любимых звезд и событий, вы можете зарегистрироваться на наше оповещение о билетах. Если при регистрации вы укажете дату своего рождения, мы отправим вам электронное сообщение о дне рождения. Через информационный бюллетень и

оповещение о билетах мы будем информировать вас о продуктах и услугах и рекламировать их, при необходимости также в персонализированной форме. При этом мы обрабатываем ваши персональные данные в маркетинговых целях на основании вашего согласия в соответствии со ст. 6 абз. 1 приговор 1 лит. а) DS-GVO.

2. Если вы приобрели у нас билет (раздел 2.3) или выиграли билеты в наших конкурсах (раздел 2.9), мы можем отправить вам информационные письма, чтобы сообщить вам, например, о направлениях, местах парковки и требованиях организаторов (например, размер сумки). Для этого мы обрабатываем ваши персональные данные с целью исполнения договора с вами на основании ст. 6 абз. 1 п. 1 лит. b) DS-GVO.

3. После покупки билета мы будем отправлять вам индивидуальные информационные бюллетени о подобных мероприятиях, услугах и акциях, а также электронные письма по случаю дня рождения. Мы обрабатываем ваши персональные данные на основании наших законных интересов, чтобы информировать вас об изменениях в наших продуктах и услугах, продвигать наши продукты и услуги и проводить маркетинговые мероприятия на основании ст. 6 абз. 1 п. 1 лит. f) DS-GVO.

4. Когда вы подписываетесь на нашу рассылку (раздел 4.2), мы анализируем и документируем, открываете ли вы рассылку и как вы ее используете. При этом мы обрабатываем ваши персональные данные на основании нашего законного интереса в разработке нашей рассылки в соответствии с вашими потребностями и улучшении охвата наших маркетинговых мероприятий на основании ст. 6 п. 1 предложения 1 лит. f) DS-GVO.

## 2.8 Розыгрыши

Вы можете участвовать в различных конкурсах на наших сайтах и платформах социальных сетей. При этом мы обрабатываем ваши персональные данные для проведения конкурса с вами и для рекламы наших мероприятий. Обработка ваших персональных данных осуществляется с целью исполнения договора с вами и на основании нашего законного интереса в проведении маркетинговых мероприятий на основании ст. 6 (1) п. 1 лит. b) и f) DS-GVO.

## 2.9 Обслуживание клиентов

1. Если у вас возникли вопросы о мероприятиях, покупке билетов, учетной записи клиента или других продуктах и услугах VipBilet GmbH, а также если вы хотите воспользоваться своими правами в рамках данной политики конфиденциальности или подать жалобу, вы можете связаться с нами (см. контактные данные в разделе 1.2).

2. В зависимости от темы вашего запроса мы можем получить доступ к вашим личным данным, хранящимся в наших системах в рамках обработки других данных (например, данных, предоставленных вами при покупке билетов), чтобы ответить на ваши вопросы. Если и в той мере, в какой это необходимо для ответа на ваш

запрос, мы также собираем данные из внешних источников (например, запрос поставщику услуг доставки в контексте отслеживания груза или заказа на запрос).

3. Обработка ваших персональных данных осуществляется с целью исполнения договора с вами на основании ст. 6 абз. 1 п. 1 лит. b) DS-GVO. Если вы реализуете свои права по отношению к нам, мы обрабатываем ваши персональные данные с целью выполнения юридического обязательства на основании ст. 6 абз. 1 п. 1 лит. c) DS-GVO. Если вы хотите получить информацию о наших продуктах и услугах или подать жалобу, мы обрабатываем личные данные на основании наших законных интересов по проведению маркетинговых мероприятий и ответа на вашу жалобу, на основании ст. 6 (1) предложение 1 лит. f) DS-GVO.

Если вы предоставляете нам медицинские данные в рамках вашего запроса (например, информацию о том, что у вас тяжелая инвалидность), мы обрабатываем эти персональные данные только в той мере, в какой это необходимо для ответа на ваш запрос, и вы дали нам свое прямое согласие на это в соответствии со ст. 6 (1) предложение 1 лит. a) DS-GVO.

## 2.10 Обработка билетов

1. При необходимости ваш заказ будет отменен. В этом случае ваши персональные данные будут обрабатываться на основании ст. 6 абз. 1 S. 1 лит. b) DS-GVO.

2. Если вы не купили билет у нас сами, а получили его в подарок, например, от покупателя, и теперь возвращаете билет, например, в связи с отменой или переносом мероприятия, мы будем обрабатывать данные, которые вы предоставите нам как несогласный отправитель неофициально или через форму на нашем сайте. Мы обрабатываем ваши персональные данные с целью возврата вашего билета и возмещения вам средств на основании ст. 6 абз. 1 п. 1 лит. b) DS-GVO.

3. Если при покупке билета вы предоставили специальные персональные данные в смысле раздела 2.3 о себе или третьем лице, мы обрабатываем эти данные для целей выкупа билетов на основании вашего согласия в смысле ст. 6 абз. 1 предложения 1 лит. a) Положения о защите данных Германии (DS-GVO). В этом отношении применяется раздел 2.3.

## 2.11 Уклонение, сбор, принудительное исполнение и защита от судебных исков

1. в случае непогашенных претензий к нам, мы уведомим вас по электронной почте, текстовому сообщению, почте или телефону и, при необходимости, отправим вам напоминание. Если в результате этого вы не произведете оплату, будет начата процедура взыскания задолженности.

2. Процедура сбора будет осуществляться поставщиком услуг сбора по нашему заказу. В той мере, в какой это необходимо для осуществления процедуры взыскания, поставщик услуг по взысканию будет проводить адресные расследования, обращаться с этой целью к государственным реестрам и, при

необходимости, собирать дополнительную информацию о вас для осуществления процедуры взыскания.

3. Мы обрабатываем ваши персональные данные с целью исполнения и обработки договора с вами на основании ст. 6 п. 1 предложение 1 лит. b) DS-GVO, а также на основании наших законных интересов по предотвращению злоупотребления нашими услугами и обеспечению исполнения наших законных требований, включая взыскание долгов, на основании ст. 6 п. 1 предложение 1 лит. f) DS-GVO.

4. В контексте правового спора с вами мы обрабатываем ваши персональные данные для обеспечения и/или защиты наших прав. Если и в той мере, в какой это необходимо для ведения судебного спора, мы также будем использовать для этой цели данные из других источников (например, из государственных реестров). Мы обрабатываем ваши персональные данные на основании юридического обязательства на основании ст. 6 п. 1 предложение 1 лит. c) DS-GVO, а также на основании наших законных интересов по защите, обеспечению соблюдения и/или защите наших законных интересов на основании ст. 6 п. 1 предложение 1 лит. f) DS-GVO.

## 2.12 Прочая обработка

### 2.12.1 Проведение аудитов и соблюдение требований

1. Соответствующая обработка ваших данных может также иметь место, если мы реализуем программы и меры по обеспечению соответствия, например, для выполнения требований Кодекса корпоративного управления Германии (DCGK), а также для выявления и устранения неправомерных действий. Кроме того, ваши персональные данные могут обрабатываться в контексте аудита в рамках группы VipBilet GmbH в Германии и за рубежом.

2. Мы обрабатываем ваши персональные данные для выполнения наших законодательно определенных обязательств на основании ст. 6 абз. 1 п. 1 лит. c) DS-GVO. Кроме того, мы обрабатываем ваши персональные данные на основании наших законных интересов для проверки деятельности и эффективности в группе компаний, для устранения неправомерных действий и предотвращения мошенничества и, при необходимости, для обеспечения и/или защиты наших прав, на основании ст. 6 п. 1 предложения 1 лит. f) DS-GVO.

### 2.12.2 Создание анализов

1. На основании ваших данных, которые мы обрабатываем в соответствии с разделом 2 настоящей информации о защите данных, мы можем составлять аналитические материалы. Они служат основой для принятия деловых решений с целью улучшения наших продуктов и услуг и их адаптации к потребностям наших клиентов. Мы обрабатываем ваши персональные данные на основании нашего законного интереса в улучшении нашего предложения на основании ст. 6 (1) п. 1 лит. f) DS-GVO. Анализы, созданные на этой основе, больше не содержат никаких персональных данных, так что сделать выводы о вашей личности больше невозможно.

### 3 Сохранение и удаление ваших персональных данных

1. Мы будем хранить ваши персональные данные до тех пор и в том объеме, в котором это необходимо для целей (пункт 2), для которых они обрабатываются. Как только данные перестанут требоваться для целей, указанных в разделе 2, мы сохраним ваши персональные данные в течение периода, в течение которого вы можете предъявить претензии к нам или мы можем предъявить претензии к вам (срок исковой давности обычно составляет три года, начиная с конца года, в котором возникла претензия; например, в конце года совершения операции с билетами).

Кроме того, мы храним ваши персональные данные до тех пор и в том объеме, в котором мы обязаны это делать по закону. Соответствующие обязательства по предоставлению доказательств и хранению данных вытекают, в частности, из Торгового кодекса Германии, Налогового кодекса Германии и Закона Германии об отмывании денег (например, § 257 HGB; § 147 AO). Соответственно, обязательства по хранению составляют до десяти лет.

### 4 Категории получателей персональных данных

1. При предоставлении, внедрении и управлении нашими продуктами и услугами мы передаем ваши персональные данные компаниям, входящим в группу VipBilet GmbH, в рамках внутригруппового процесса, основанного на разделении труда. Передача осуществляется на основании нашего законного интереса в целях эффективного осуществления внутренней административной деятельности и разделения труда, для предотвращения мошенничества, обеспечения безопасности счетов наших клиентов, а также для улучшения наших продуктов и услуг, на основании ст. 6 абз. 1 п. 1 лит. f) DS-GVO.

2. Кроме того, ваши личные данные будут переданы поставщикам ИТ-услуг, которые предоставляют платформы, базы данных и инструменты для наших продуктов и услуг (например, наш веб-сайт, продажа билетов, рассылка информационных бюллетеней и информационных писем), которые создают анализ поведения пользователей на наших веб-сайтах, проводят маркетинговые кампании и обрабатывают ваши личные данные от нашего имени в контексте покупки билетов. Передача ваших персональных данных осуществляется с целью исполнения договора с вами на основании ст. 6 (1) п. 1 лит. b) DS-GVO, на основании нашего законного интереса в улучшении и продвижении нашей продукции на основании ст. 6 (1) п. 1 лит. f) DS-GVO, и, если вы дали нам согласие на обработку ваших персональных данных, на основании вашего согласия в смысле ст. 6 (1) п. 1 лит. a) DS-GVO.

Когда вы покупаете билет на нашем сайте, мы предлагаем вам различные варианты оплаты. Для обработки платежа и, в случае необходимости, возврата стоимости покупки мы передаем ваши личные данные банкам, поставщикам платежных услуг, поставщикам финансовых услуг и компаниям, предоставляющим кредитные карты, в зависимости от выбранного способа оплаты. Мы передаем ваши персональные данные для обработки покупки билетов и, в случае необходимости, их отмены на основании ст. 6 абз. 1 п. 1 лит. b) DS-GVO.

3. Если при покупке билетов вы выбираете "PayPal" в качестве способа оплаты, мы передаем ваши личные данные. Ваши личные данные будут переданы на основании выбранного вами способа оплаты и с целью обработки платежа с вами. В ходе этого процесса ваши личные данные будут переданы в США. В случае с США Комиссия ЕС не приняла решение о том, что в стране существует адекватный уровень защиты данных в смысле DS-GVO; такого решения об адекватности (ст. 45 DS-GVO) не существует. Мы передаем ваши данные с целью исполнения договора с вами на основании ст. 6 абз. 1 п. 1 лит. b) в сочетании с. Ст. 49 абз. 1 п. 1 лит. b) и c) DS-GVO.

4. Если мы отправляем вам билет по почте, мы передаем ваши личные данные поставщику услуг по доставке. Передача осуществляется с целью исполнения договора с вами на основании ст. 6 абз. 1 S. 1 лит. b) DS-GVO.

5. в контексте юридических споров мы передаем ваши данные в компетентный суд и, если вы поручили адвокату, адвокату для ведения юридического спора. Мы обрабатываем ваши персональные данные на основании юридического обязательства на основании ст. 6 п. 1 предложение 1 лит. c) DS-GVO, а также на основании наших законных интересов по защите, обеспечению соблюдения и/или защите наших законных интересов на основании ст. 6 п. 1 предложение 1 лит. f) DS-GVO.

6. Если есть подозрение, что вы нарушаете общие положения и условия организатора или что организатор может предъявить вам другие законные претензии, мы имеем право передать ваши личные данные организатору с целью судебного преследования. Обработка ваших персональных данных осуществляется с целью исполнения и обработки договора на основании ст. 6 п. 1 предложение 1 лит. b) DS-GVO, а также на основании законных интересов соответствующего организатора для судебного преследования на основании ст. 6 п. 1 предложение 1 лит. f) DS-GVO.

7. Для некоторых мероприятий мы составляем так называемые списки гостей от имени соответствующего организатора и передаем их организатору, чтобы тот мог распределить места и учесть пожелания по меню. Если вы участвуете в наших конкурсах (раздел 2.8), мы передаем личные данные победителя соответствующему организатору конкурса с этой целью. Мы передаем ваши личные данные с целью исполнения договора с вами, а также с нашими партнерами по договору на основании ст. 6 абз. 1 п. 1 лит. b) DS-GVO. Если и в той мере, в какой это необходимо для проведения мероприятия, мы также передаем медицинские данные (например, информацию об аллергии для мероприятий, связанных с продуктами питания), если вы предоставили эту информацию при покупке билета и дали нам свое согласие на передачу данных по смыслу ст. 6 абз. 1 п. 1 лит. a) DS-GVO.

8. Информационные электронные письма и информационные бюллетени рассылаются поставщиками услуг по нашему заказу, их использование вами

анализируется и при необходимости документируется. С этой целью мы передаем ваши личные данные поставщикам услуг. Мы обрабатываем ваши персональные данные следующим образом:

- Если вы даете нам согласие на отправку вам информационных бюллетеней во время чисто информационного посещения наших сайтов (раздел 2.1) или при создании учетной записи клиента (раздел 2.2), мы передаем ваши данные на основании вашего согласия по смыслу статьи 6 (1) предложение 1 лит. а) DS-GVO.
- После покупки билета (разделы 2.3, 2.4 и 2.5) или после успешного участия в конкурсе (раздел 2.8) мы передаем ваши личные данные для отправки вам информации о мероприятии с целью исполнения договора с вами на основании ст. 6 п. 1 предложения 1 лит. б) DS-GVO.
- Кроме того, мы передаем ваши персональные данные после покупки билета (пункты 2.3, 2.4 и 2.5) или после участия в одном из наших конкурсов (пункт 2.14), чтобы информировать вас об изменениях в наших продуктах и услугах и рекламировать нашу продукцию. Передача ваших персональных данных основана на нашем законном интересе в проведении маркетинговых мероприятий на основании ст. 6 (1) п. 1 лит. ф) DS-GVO.
- Чтобы проанализировать использование вами наших информационных бюллетеней, мы передаем ваши личные данные на основании нашего законного интереса, чтобы разработать наши информационные бюллетени в соответствии с вашими потребностями и улучшить охват наших маркетинговых мероприятий, на основании ст. 6 п. 1 п. 1 лит. ф) DS-GVO.

9. Мы проводим опросы и рейтинги клиентов. С этой целью ваши контактные данные отправляются нашему поставщику услуг рассылки, через которого мы приглашаем вас к участию в наших опросах и оценках. Мы обрабатываем ваши персональные данные на основании нашего законного интереса в улучшении наших продуктов и услуг на основе вашей оценки и эффективного проведения опросов и оценок на основании ст. 6 п. 1 предложение 1 лит. ф) DS-GVO.

10. Передача нами персональных данных с целью отслеживания цепочек заражения в связи с Covid-19 соответствующему организатору (сбор данных посетителей в соответствии с разделом 2.3.5) осуществляется на основании ст. 6 п. 1 предложения 1 лит. б) DS-GVO. Любая передача информации соответствующим организатором в орган (здравоохранения) с целью отслеживания цепочек заражения в связи с Covid-19 осуществляется в большинстве федеральных земель на основании ст. 6 п. 1 предложение 1 лит. с) DS-GVO, в некоторых федеральных землях также ст. 6 п. 1 предложение 1 лит. а) DS-GVO, если это применимо. Для получения более подробной информации, пожалуйста, ознакомьтесь с информацией о защите данных соответствующего ответственного организатора.

11. Кроме того, мы будем передавать ваши личные данные только в том случае, если мы обязаны это делать по закону. Передача осуществляется на основании ст. 6 абз. 1 п. 1 лит. с) DS-GVO (например, органам полиции в рамках уголовного расследования или органам надзора за защитой данных).

5 Законные интересы при обработке данных и возражения

1. Мы обрабатываем ваши личные данные по смыслу пункта 2 на основании наших законных интересов, в частности, для обеспечения IT-безопасности наших веб-сайтов, для проведения анализов и маркетинговых мероприятий, для информирования вас о наших продуктах и услугах, для увеличения охвата наших продуктов и маркетинговых мероприятий, для предотвращения мошенничества и злоупотреблений, для предотвращения неплатежей, для защиты, соблюдения и отстаивания наших законных интересов (при необходимости также в суде) и для эффективного внутреннего администрирования и разделения труда.

2. Поскольку мы обрабатываем ваши персональные данные на основании этих законных интересов (ст. 6 п. 1 предложение 1 лит. f) DS-GVO), вы имеете право в любое время возражать против обработки ваших персональных данных по причинам, вытекающим из вашей конкретной ситуации. После этого мы больше не будем обрабатывать ваши данные для этой цели (целей), за исключением случаев, когда наши интересы заслуживают защиты или обработка служит для утверждения, осуществления или защиты законных требований. Несмотря на вышесказанное, в случае прямой рекламы (такой как информационные рассылки или меры ретаргетинга), вы можете в любое время возразить против обработки ваших персональных данных без объяснения причин. Пожалуйста, направьте ваш запрос по адресу:

- по электронной почте [info@kvitok.de](mailto:info@kvitok.de),  
- в письменном виде в адрес компании VipBilet GmbH, Schustehrusstraße 5, 10585 Berlin.

3. Если вы возражаете против обработки данных, мы будем обрабатывать ваши персональные данные, собранные в данном контексте, чтобы ответить на ваш запрос. Обработка ваших персональных данных осуществляется для выполнения юридического обязательства на основании ст. 6 абз. 1 п. 1 лит. c) DS-GVO.

#### 6 Согласие и отзыв вашего согласия

1. Если вы дали нам согласие на обработку ваших персональных данных, вы можете отозвать это согласие в любое время. Отзыв вашего согласия действует на будущее. Правомерность обработки ваших персональных данных до момента отзыва остается незатронутой.

Направьте отказ:

- по электронной почте [info@kvitok.de](mailto:info@kvitok.de),  
- в письменном виде в адрес компании VipBilet GmbH, Schustehrusstraße 5, 10585 Berlin.

2. Если вы отзовете свое согласие, мы будем обрабатывать ваши персональные данные, собранные в данном контексте, чтобы ответить на ваш запрос. Обработка ваших персональных данных осуществляется для выполнения юридического обязательства на основании ст. 6 абз. 1 п. 1 лит. c) DS-GVO.



## 7 Ваши права

1. Вы можете в любое время, в соответствии с DS-GVO, потребовать, чтобы мы

- предоставить вам информацию о персональных данных о вас, которые мы обрабатываем (ст. 15 DS-GVO),
- исправить неверные персональные данные о вас (ст. 16 DS-GVO) и/или
- удалить (ст. 17 DS-GVO), заблокировать (ст. 18 DS-GVO) и/или сдать (ст. 20 DS-GVO) ваши персональные данные, хранящиеся у нас.

2. пожалуйста, отправьте ваш запрос

- по электронной почте [info@kvitok.de](mailto:info@kvitok.de),
- в письменном виде в адрес компании VipBilet GmbH, Schustehrusstraße 5, 10585 Berlin.

3. Если вы отстаиваете свои права против нас, мы будем обрабатывать ваши личные данные, собранные в этом контексте, чтобы ответить на ваш запрос. Обработка ваших персональных данных осуществляется для выполнения юридического обязательства на основании ст. 6 абз. 1 п. 1 лит. с) DS-GVO.

4. Без ущерба для ваших прав, предусмотренных разделом 7, вы можете подать жалобу в орган по надзору за защитой данных, если считаете, что обработка компанией VipBilet GmbH ваших персональных данных нарушает DS-GVO (ст. 77 DS-GVO).

## 8 Разное

1. положения настоящей информации о защите данных (бесплатно доступной на наших веб-сайтах), включая информацию о файлах cookie компании CTS VipBilet GmbH AG & Co. KGaA (бесплатно доступные на наших сайтах) применяются в редакции, действующей на момент использования наших сайтов.

2. Мы оставляем за собой право вносить поправки и изменения в содержание информации о защите данных. Обновленная информация о защите данных будет применяться с момента ее публикации на наших веб-сайтах.

3. Мы будем своевременно информировать вас об этих изменениях и дополнениях на наших сайтах. Вам будет предоставлена возможность бесплатно просмотреть, распечатать и сохранить измененную информацию о защите данных.

## 9 Контактная информация ответственного за защиту данных

Пожалуйста, направляйте любые вопросы, касающиеся защиты данных, по адресу:

- по электронной почте [info@kvitok.de](mailto:info@kvitok.de),
- в письменном виде в адрес компании VipBilet GmbH, Schustehrusstraße 5, 10585 Berlin.

## Веб-сайты с информацией о файлах cookie

1. Сфера применения

В настоящей Информации о файлах cookie, конкретизируя пункт 2.1.5 абзаца 2 Информации о защите данных, использование файлов cookie на веб-сайтах компании VipBilet GmbH (далее "VipBilet GmbH", "мы" или "нас").

## 2. Общая информация о файлах cookie

2.1. "Cookies" - это небольшие текстовые файлы, которые сохраняются в браузерах ваших конечных устройств, когда вы посещаете наши веб-сайты. Cookies позволяют сохранять и отслеживать ваши действия и настройки на наших веб-сайтах в течение всего сеанса работы браузера и, возможно, после него. Кроме того, файлы cookie позволяют распознавать ваш браузер. Например, содержимое вашей корзины может быть восстановлено после того, как вы покинете сайт, или могут быть отображены недавно просмотренные события.

### 2.2. Типы используемых файлов cookie:

Куки первой стороны: Мы используем "куки первой стороны", т.е. куки, которые устанавливаются серверами наших сайтов и могут быть доступны только нашим серверам.

Сторонние файлы cookie: Кроме того, на наших сайтах также используются файлы cookie третьих лиц ("файлы cookie третьих лиц"), которые устанавливаются серверами других и/или наших сайтов или доменов и считываются третьими лицами. С помощью этих файлов cookie ваш браузер может отслеживаться за пределами нашего сайта, чтобы иметь возможность показывать вам рекламу VipBilet GmbH, например, на сайтах наших компаний-партнеров.

## 3. Срок хранения файлов cookie

Сессионные файлы cookie:

Некоторые из используемых файлов cookie являются сессионными файлами cookie, то есть файлами cookie, которые сохраняются только на время вашего посещения нашего сайта.

Постоянные файлы cookie ("persistent cookies"):

Кроме того, мы также используем постоянные файлы cookie ("persistent cookies"), которые сохраняются в вашем браузере по истечении всего сеанса и автоматически удаляются по истечении установленного срока действия.

## 4. Цели использования файлов cookie

Необходимые файлы cookie: мы используем файлы cookie, которые необходимы для работы интернет-магазина и позволяют вам использовать определенные функции на сайте. Кроме того, мы используем файлы cookie для обеспечения возможности выполнения определенных функций путем автоматического распознавания вашего браузера. К ним относятся, например, автоматическое распознавание и установка языка, восстановление содержимого заполненных форм или корзины после того, как вы покинули и затем вернулись на наши веб-страницы. Эти файлы cookie не хранят никакой личной информации.

Статистические и удобные файлы cookie: Эти файлы cookie позволяют нашему сайту обеспечивать расширенную функциональность, персонализацию и веб-аналитику. Они устанавливаются либо нами, либо сторонними провайдерами, чьи услуги мы используем на наших сайтах. Если вы отключите эти файлы cookie,

возможно, что некоторые или все наши услуги перестанут функционировать должным образом.

Маркетинговые файлы cookie: Эти файлы cookie устанавливаются на нашем сайте нашими рекламными партнерами. Они могут использоваться для профилирования ваших интересов и показа вам соответствующего рекламного контента на других страницах. Они не хранят никаких личных данных, а основываются на уникальной идентификации вашего браузера и устройства. Если вы отключите эти файлы cookie, вы будете видеть менее релевантный рекламный контент.

#### 5. Настройки файлов cookie пользователями

Вы можете использовать настройки своего браузера, чтобы ограничить или полностью предотвратить хранение (определенных) файлов cookie на разных веб-сайтах и удалить уже сохраненные файлы cookie. Для получения более подробной информации обратитесь к инструкциям или функции помощи вашего браузера. В принципе, наши веб-сайты можно посещать и использовать даже после ограничения/деактивации cookies в настройках браузера. Однако, пожалуйста, обратите внимание, что полная деактивация файлов cookie, в частности, может привести к ограничению функциональности наших веб-сайтов.

Статус: 21.06.2022