

Datenschutzerklärung Live Chat Funktion

Die nachfolgende Datenschutzerklärung informiert Sie darüber, wie die OWL Verkehr GmbH Ihre personenbezogenen Daten verarbeitet, wenn Sie die Live Chat Funktion auf unserer Webseite nutzen. Es beschreibt Ihre Datenschutzrechte gemäß der Datenschutz-Grundverordnung (nachfolgend DSGVO).

Diese Datenschutzerklärung gilt ergänzend zu unserer bestehenden [allgemeinen Datenschutzerklärung](#).

1. Wer ist für die Verarbeitung meiner personenbezogenen Daten verantwortlich und an wen kann ich mich bei Fragen wenden?

Der Verantwortliche im Sinne der Datenschutz-Grundverordnung und anderer nationaler Datenschutzgesetze der Mitgliedsstaaten sowie sonstiger datenschutzrechtlicher Bestimmungen ist die:

OWL Verkehr GmbH
Willy-Brandt-Platz 2
33602 Bielefeld
Deutschland
Tel.: 0521 557 666 0
E-Mail: [info\[at\]owlverkehr.de](mailto:info[at]owlverkehr.de)
Website: www.owlverkehr.de ; www.TeutoOWL.de

Anschrift des externen Datenschutzbeauftragten

audatis Consulting GmbH
z. Hd. des Datenschutzbeauftragten der OWL Verkehr GmbH
Luisenstr. 1
32052 Herford
Fon: 05221 87292-21
Fax: 05221 87292-49
E-Mail: [datenschutz\[at\]owlverkehr.de](mailto:datenschutz[at]owlverkehr.de)

2. Welche Arten von personenbezogenen Daten werden verarbeitet?

Unsere Homepage ermöglicht es Ihnen, über die Verwendung der Funktion „Live Chat“ Kontakt aufzunehmen. Sie können den Chat nutzen, um nahezu in Echtzeit mit den Mitarbeitenden unseres Dienstleisters zu chatten.

Die dafür eingesetzte Technologie, Software des Unternehmen Serviceware SE verwendet Cookies und den lokalen Speicher des von Ihnen verwendeten Mediums. Dies ist notwendig, um Ihnen auch digital einen persönlichen Dialog zu ermöglichen und die notwendigen Funktionalitäten bereit zu stellen.

Beim Start des Chats fallen folgende personenbezogene Daten an:

- Zeit, Datum und Dauer des Aufrufs
- Browsertyp/ -version
- IP-Adresse
- verwendetes Betriebssystem
- URL der zuvor besuchten Webseite
- Menge der gesendeten Daten
- Bei Bedarf weitere Kontextdaten, z. B. E-Mail-Adresse

Je nach Gesprächsverlauf können im Chat weitere personenbezogene Daten anfallen, die durch Sie eingetragen werden. Die Art dieser Daten hängt stark von Ihrer Anfrage ab oder dem Anliegen, welches Sie uns schildern. So kann beispielsweise der Chatverlauf nach Beendigung auf Wunsch per E-Mail zugesandt werden.

3. Die personenbezogenen Daten werden zu den folgenden Zwecken verarbeitet:

Die Verarbeitung all dieser Daten dient dazu, Ihnen eine schnelle und effiziente Kontaktmöglichkeit zur Verfügung zu stellen und somit unseren Kundenservice zu verbessern. Wir speichern den Verlauf der Chats für die Dauer von drei Monaten. Dies dient dem Zweck, Ihnen unter Umständen umfangreiche Ausführungen zur Historie Ihrer Anfrage zu ersparen sowie zur beständigen Qualitätskontrolle unseres Chat-Angebots. Das Recht auf Löschung bleibt davon unberührt. Eine längere Speicherdauer ist bei gesetzlichen Aufbewahrungsfristen zulässig.

4. Die personenbezogenen Daten werden auf folgenden Rechtsgrundlagen verarbeitet:

Rechtsgrundlage für die Verarbeitung personenbezogener Daten ist Ihre Einwilligung nach Art. 6 Abs. 1 lit. a) DSGVO.

Des Weiteren besteht ein berechtigtes Interesse nach Art. 6 Abs. 1 lit. f) DSGVO personenbezogene Daten zu verarbeiten, um die Sicherheit unserer informationstechnischen Systeme zu gewährleisten, eine ordnungsgemäße Funktion unserer Dienste sicherzustellen und unser Bearbeitungsprozesse zu verbessern und zu beschleunigen.

Weitere Informationen finden Sie hier: <https://serviceware-se.com/de/datenschutz>

5. Erfolgt eine Offenlegung meiner personenbezogenen Daten gegenüber anderen Empfängern?

Eine Übermittlung Ihrer personenbezogenen Daten im Sinne einer Offenlegung erfolgt ausschließlich, soweit im Rahmen der unter Ziffer 3. genannten Zwecken erforderlich, gegenüber den folgenden Empfängern bzw. Empfängergruppen:

- **E-Mail-Weiterleitung:** Wenn wir Ihre Anfrage nicht fallabschließend lösen können, geben wir Ihre Anfrage per verschlüsselter E-Mail an einen ÖPNV-Partner in NRW (Empfänger der E-Mail) weiter. Dazu benötigen wir Ihre persönlichen E-Mailadresse, damit wir und/oder der ÖPNV-Partner in NRW für eine fallabschließende Beauskunftung mit Ihnen Kontakt aufnehmen können.
- **Weiterleitung an ein Verkehrsunternehmen:** Mit der Eingabe Ihrer E-Mail-Adresse stimmen Sie der Weiterleitung Ihrer Angaben und Daten zur Klärung Ihres Anliegens an das jeweilige Verkehrsunternehmen zu. Die übersandten Anliegen (auch außerhalb eines Kontaktformulars) werden, wenn erforderlich zur Beantwortung oder Sachverhaltsaufklärung an das jeweils betroffene Verkehrsunternehmen weitergeleitet, dabei werden auch die übermittelten personenbezogenen Daten weitergeleitet, um eine schnellstmögliche Klärung zu ermöglichen. Ihre Daten verbleiben bei uns, bis Sie uns zur Löschung auffordern, Ihre Einwilligung zur Speicherung widerrufen oder der Zweck für die Datenspeicherung entfällt (z. B. nach abgeschlossener Bearbeitung Ihrer Anfrage). Spätestens nach 3 Monaten werden die personenbezogenen Daten bei uns jedoch gelöscht. Ihre Daten verbleiben auch beim jeweiligen Verkehrsunternehmen, bis Sie dies aktiv zur Löschung auffordern, Ihre Einwilligung zur Speicherung widerrufen oder der Zweck

für die Datenspeicherung entfällt (z. B. nach abgeschlossener Bearbeitung Ihrer Anfrage).

Zwingende gesetzliche Bestimmungen – insbesondere Aufbewahrungsfristen – bleiben unberührt.

- **Weiterleitung an den Nutzer:** Mit der Eingabe Ihrer E-Mail-Adresse stimmen Sie der Weiterleitung des Chatverlaufs an Ihre uns kommunizierte eigene E-Mail-Adresse zu. Ihre Daten verbleiben bei uns, bis Sie uns zur Löschung auffordern, Ihre Einwilligung zur Speicherung widerrufen oder der Zweck für die Datenspeicherung entfällt (z. B. nach abgeschlossener Bearbeitung Ihrer Anfrage). Spätestens nach 3 Monaten werden die personenbezogenen Daten jedoch gelöscht.
- **Auftragsverarbeiter,** die vertraglich zum datenschutzkonformen Umgang mit Ihren Daten gemäß Art. 28 DSGVO verpflichtet sind.

Zwingende gesetzliche Bestimmungen – insbesondere Aufbewahrungsfristen – bleiben unberührt.

Die Verarbeitung all dieser Daten dient dazu, Ihnen eine schnelle und effiziente Kontaktmöglichkeit zur Verfügung zu stellen und somit unseren Kundenservice zu verbessern.

6. Erfolgt eine Übermittlung meiner personenbezogenen Daten an oder in Drittländer?

Eine Übermittlung von personenbezogenen Daten an Dritte findet nicht statt, wenn es keinen Bezug zum Bewerbermanagement und Bewerberauswahlverfahren gibt.

Eine Übermittlung der personenbezogenen Daten unseres Kunden in ein Drittland, welches nicht unter den Geltungsbereich der DSGVO fällt, erfolgt durch uns grundsätzlich nicht. Sollte, in Einzelfällen, eine solche Übermittlung dennoch erfolgen, geschieht dies nur, sofern für die entsprechenden Länder ein Angemessenheitsbeschluss der Information zur Verarbeitung personenbezogener Daten Europäischen Kommission vorliegt oder sofern die Unternehmen im Drittland uns den Schutz Ihrer personenbezogenen Daten durch geeignete und angemessene Maßnahmen (z. B. Standarddatenschutzklauseln) zugesichert haben

Wir behalten uns im Falle einer gesetzlichen Verpflichtung vor, Informationen über Sie offen zu legen, wenn die Herausgabe von rechtmäßig handelnden Behörden oder Strafverfolgungsorganen von uns verlangt wird. Die Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 (c) DSGVO.

7. Welche Rechte habe ich in Bezug auf die Verarbeitung meiner personenbezogenen Daten?

Sie haben uns gegenüber folgende Rechte hinsichtlich der Sie betreffenden personenbezogenen Daten:

- Recht auf Auskunft über Ihre gespeicherten personenbezogenen Daten (Art. 15 DSGVO)
- Recht auf Berichtigung, wenn die Sie betreffenden gespeicherten Daten fehlerhaft, veraltet oder sonst wie unrichtig sind (Art. 16 DSGVO)
- Recht auf Löschung, wenn die Speicherung unzulässig ist, der Zweck der Verarbeitung erfüllt und die Speicherung daher nicht mehr erforderlich ist oder Sie eine erteilte Einwilligung zur Verarbeitung bestimmter personenbezogener Daten widerrufen haben (Art. 17 DSGVO)
- Recht auf Einschränkung der Verarbeitung, wenn eine der in Art. 18 Abs. 1 DSGVO genannten Voraussetzungen gegeben ist (Art. 18 DSGVO)
- Recht auf Übertragung der von Ihnen bereitgestellten, Sie betreffenden personenbezogenen Daten (Art. 20 DSGVO)

- Recht auf Widerruf einer erteilten Einwilligung, wobei der Widerruf die Rechtmäßigkeit der bis dahin aufgrund der Einwilligung erfolgten Verarbeitung nicht berührt (Art. 7 Abs. 3 DSGVO)
- Recht auf Beschwerde bei einer Aufsichtsbehörde (Art. 77 DSGVO).

8. Für welche Dauer werden meine personenbezogenen Daten gespeichert?

Wir speichern den Verlauf der Chats für die Dauer von 3 Monaten. Dies dient dem Zweck, Ihnen unter Umständen umfangreiche Ausführungen zur Historie Ihrer Anfrage zu ersparen sowie zur beständigen Qualitätskontrolle unseres Chat-Angebots. Das Recht auf Löschung bleibt davon unberührt. Eine längere Speicherdauer ist bei gesetzlichen Aufbewahrungsfristen zulässig.

9. Werden meine personenbezogenen Daten für ein Profiling genutzt?

Nein. Es erfolgt keine automatisierte Entscheidungsfindung bzw. kein Profiling.

Widerspruchsrecht

Sofern Sie uns eine Einwilligung gem. Art. 6 Abs. 1 (a) DSGVO zur Verarbeitung Ihrer Daten erteilt haben, können Sie diese jederzeit widerrufen. Wobei der Widerruf die Rechtmäßigkeit der bis dahin aufgrund der Einwilligung erfolgten Verarbeitung nicht berührt (Art. 7 Abs. 3 DSGVO).

Soweit wir die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten auf die Interessenabwägung stützen Art. 6 Abs. 1 (f) DSGVO, können Sie Widerspruch gegen die Verarbeitung einlegen. Dies ist der Fall, wenn die Verarbeitung insbesondere nicht zur Erfüllung eines Vertrags mit Ihnen erforderlich ist, siehe Nummer 4 dieser Datenschutzerklärung. Bei Ausübung eines solchen Widerspruchs bitten wir um Darlegung der Gründe, weshalb wir Ihre personenbezogenen Daten nicht wie von uns durchgeführt verarbeiten sollten. Im Falle Ihres begründeten Widerspruchs prüfen wir die Sachlage und werden entweder die Datenverarbeitung einstellen bzw. anpassen oder Ihnen unsere zwingenden schutzwürdigen Gründe aufzeigen, aufgrund derer wir die Verarbeitung fortführen.