

**Informationspflichten gemäß Art. 13 und 14 DSGVO****Kundenkommunikation/ Antragsformulare/ Beschwerdemanagement/ Kundenkontakte**

Mit diesen Hinweisen möchten wir Sie über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch die Erfurter Verkehrsbetriebe AG nach der ab dem 25.05.2018 geltenden EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) und die Ihnen danach zustehende Rechte, informieren.

**Verantwortlicher für die Datenverarbeitung**

Erfurter Verkehrsbetriebe AG  
Magdeburger Allee 34  
99086 Erfurt  
Telefon: 0361/564-0  
E-Mail: [evag@stadtwerke-erfurt.de](mailto:evag@stadtwerke-erfurt.de)

**Datenschutzbeauftragter**

Erfurter Verkehrsbetriebe AG  
- Datenschutzbeauftragter –  
Magdeburger Allee 34  
99086 Erfurt  
E-Mail: [evag-datenschutz@stadtwerke-erfurt.de](mailto:evag-datenschutz@stadtwerke-erfurt.de)

**Beschreibung**

Die Auseinandersetzung mit Kundenrückmeldungen als Bestandteil des Qualitätsmanagements nimmt in jedem innovativen Unternehmen einen hohen Stellenwert ein, da eine professionelle Bearbeitung von Anfragen, Anregungen, Beschwerden, Hinweisen und Loben unentbehrlich geworden ist. Wenn Sie uns mit uns in Verbindung treten, ob über ein Antragsformular auf unserer Webseite oder über Ihre E-Mail, werden wir die von Ihnen angegeben personenbezogenen Daten erfassen und speichern. Für die Kontaktaufnahme über social Media Plattformen siehe die Datenschutzhinweis zu „social Media“.

**Zwecke und Rechtsgrundlagen der Datenverarbeitung**

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten unter Beachtung der EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), des Bundesdaten-schutzgesetzes (BDSG) sowie aller weiteren maßgeblichen Rechtsvorschriften.

**Der Zweck der Datenverarbeitung besteht u.a. in der**

- Aufnahme, Umgang und Antwort auf Beschwerden und Reklamationen,
- für Anregungen bezüglich der Leistungen und der Anlagen (z. B. Haltestellen und Fahrzeuge) der EVAG und
- Anmeldungen und Organisation von Unternehmens-Events

**Die Rechtsgrundlagen für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten sind:**

- Art. 6 Abs. 1 Bst. a) DSGVO
  - die Verarbeitung erfolgt auf Grundlage einer Einwilligung (in die Angabe von freiwilligen Daten)
- Art. 6 Abs. 1 Bst. b) DSGVO
  - die wechselseitige Erfüllung eines Vertrages, oder zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen und
  - zur Bearbeitung von Anfragen unserer Kunden
- Art. 6 Abs. 1 Bst. c) DSGVO
  - zur Erfüllung rechtlicher Anforderungen (z. B. HGB oder Abgabenordnung)
- Art. 6 Abs. 1 Bst. f) DSGVO  
**berechtigte Interessen, welche wir verfolgen sind:**

- Erledigung des Anfrage-/ Beschwerdegrundes,
- Planung und Realisierung von Unternehmens-Events,
- zur Gewährleistung eines reibungslosen Kundenservice,
- Direktwerbung, bedarfsgerechte Gestaltung von Produkten,
- Statistik und Analyse auf der Grundlage anonymisierter Daten und
- Gewährleistung der IT-Sicherheit und des IT-Betriebs.

**bei Vertragsanfragen bzw. Abschlüssen zusätzlich**

- Vertriebskooperationen mit dem VMT und weiteren Verkehrsunternehmen im Verbund,
- Geltendmachung rechtlicher Ansprüche und
- Durchführung des Forderungsmanagements und ggf. die Abgabe an ein beauftragtes Inkassounternehmen.

**Folgende persönliche Angaben verarbeiten wir von Ihnen:****Bei Kontakt per E-Mail**

- *E-Mail-Adresse,*
- *Datum und Zeit und*
- *Inhalt der Nachricht.*
- *Alle weiteren angegebenen Daten (z. B. Vorname, Name, Vertrags- oder Kundennummer, Telefonnummer).*

**Bei Kontakt per Webseiten-Formular**

- *Alle Angaben, die im Formular als Pflichtfeld gekennzeichnet sind.*
- *Bei Angabe auch die als freiwillig gekennzeichneten Felder.*
- *IP-Adresse des anfragenden Rechners und*
- *Datum und die Uhrzeit der Serveranfrage.*

**Bei Kontakt per Brief**

- *Absenderangaben*
- *Datum, Zeit und*
- *Inhalt der Nachricht*
- *Alle weiteren angegebenen Daten (z. B. Vorname, Name, Vertrags- oder Kundennummer, Telefonnummer).*

**Bei einem Telefonanruf/ persönliche Vorsprache**

- *Die im Telefonat genannten personenbezogenen Daten, die für die Bearbeitung Ihres Anliegens von Bedeutung sind (z. B. Vorname, Nachname, Telefonnummer, Vertrags- oder Kundennummer, Zahlungsdaten, Vertragsdaten, Nachricht)*

**Die Daten werden ausschließlich für die Ver- und Bearbeitung Ihrer Anfrage bzw. für die Anbahnung oder Durchführung eines Vertragsverhältnisses verwendet.**

**Wer erhält Ihre personenbezogenen Daten**

Gern zeigen wir Ihnen auf, wer im Rahmen der Erfüllung o.g. Verfahrens Ihre personenbezogenen Daten erhält. Wir sehen darin einen Beitrag, unsere Datenverarbeitung transparent zu gestalten. Ihre personenbezogenen Daten erhalten:

- im Rahmen einer Auftragsverarbeitung unsere Dienstleister für die IT-Netzstruktur, für Post- und Logistik sowie für die Anwendungsbetreuung (Wartung und Serverdienste),
- zur Erledigung/ Bearbeitung der Anfrage/ Beschwerde, des Antrages: die jeweiligen Fachabteilungen der verantwortlichen Stelle und
- Ermittlungsbehörden im Rahmen einer Beweissicherung oder einer Strafantragstellung.

**Übermittlung von personenbezogenen Daten an ein Drittland**

Ihre personenbezogenen Daten werden nicht an ein Drittland oder eine internationale Organisation übermittelt.

### **Dauer der Speicherung der personenbezogenen Daten**

Die Daten werden gelöscht, sobald sie für die Erfüllung des Zwecks, zu dem sie erhoben wurden, nicht mehr erforderlich sind, mit Ausnahme solcher Daten, die wir zur Erfüllung gesetzlicher (z. B. steuer- oder handelsrechtlicher) Aufbewahrungsfristen (derzeit 10 Jahre) weiter vorhalten müssen (z. B. Rechnungen). Die Daten, die nur reinen Beschwerde bzw. Informationscharakter haben werden nach 6 Monaten gelöscht.

Gemäß HGB und AO sind wir dazu verpflichtet, u.a. Geschäftsbriefe oder Unterlagen mit steuerrelevantem Inhalt aufzubewahren. Die Aufbewahrungsfrist beträgt nach § 257 HGB 10 Jahre und nach § 147 AO ebenfalls zehn Jahre.

Innerhalb dieser gesetzlich vorgeschriebenen Aufbewahrungsfrist besteht kein Löschungsanspruch.

### **Gesetzliche oder vertragliche Pflicht zur Bereitstellung der Daten**

Die Bereitstellung der personenbezogenen Daten ist weder gesetzlich noch vertraglich, jedoch für eine Bearbeitung erforderlich.

### **Rechte der Betroffenen im Rahmen der Verarbeitung**

Die nachfolgenden Rechte bestehen nur nach den jeweiligen gesetzlichen Voraussetzungen und können auch durch spezielle Regelungen eingeschränkt oder ausgeschlossen sein.

- Sie haben das Recht, eine Bestätigung darüber zu verlangen, ob betreffende Daten verarbeitet werden und auf Auskunft über diese Daten sowie auf weitere Informationen und Kopie der Daten entsprechend den gesetzlichen Vorgaben.
- Sie haben entsprechend den gesetzlichen Vorgaben das Recht, die Vervollständigung der Sie betreffenden Daten oder die Berichtigung der Sie betreffenden unrichtigen Daten zu verlangen.
- Sie haben nach Maßgabe der gesetzlichen Vorgaben das Recht zu verlangen, dass betreffende Daten unverzüglich gelöscht werden, bzw. alternativ nach Maßgabe der gesetzlichen Vorgaben eine Einschränkung der Verarbeitung der Daten zu verlangen.
- Sie haben das Recht zu verlangen, dass die Sie betreffenden Daten, die Sie uns bereitgestellt haben nach Maßgabe der gesetzlichen Vorgaben zu erhalten und deren Übermittlung an andere Verantwortliche zu fordern.
- Sie haben ferner nach Maßgabe der gesetzlichen Vorgaben das Recht, eine Beschwerde bei der zuständigen Aufsichtsbehörde einzureichen

### **Recht auf Widerruf der Einwilligung bei einer Verarbeitung nach Art. 6 Abs. 1 Bst.) a**

Wenn Sie in die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch die **Erfurter Verkehrsbetriebe AG** mittels einer entsprechenden Erklärung eingewilligt haben, können Sie die Einwilligung jederzeit für die Zukunft widerrufen. Die Rechtmäßigkeit der aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Datenverarbeitung wird durch diesen nicht berührt. Ihren Widerruf richten Sie bitte an o.g. Kontaktdaten.

### **Beschwerderecht bei einer Aufsichtsbehörde**

Im Rahmen der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten haben Sie das Recht auf Beschwerde bei der Aufsichtsbehörde nach Art. 77 Abs. 1 DSGVO. Dies ist in Thüringen der Landesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit, Häßlerstraße 8, 99096 Erfurt ([www.tlfdi.de](http://www.tlfdi.de)).

### **Automatisierte Entscheidungsfindung oder Profiling**

Es findet keine automatisierte Entscheidungsfindung oder Profiling statt.

### **Woher bekommen wir Ihre Daten**

Ihre Daten erhalten wir in den meisten Fällen von Ihnen selbst oder von Ihrem Beauftragten. Wir bekommen auch Daten von z.B. Ermittlungsbehörden oder Versicherungen oder entnehmen die Daten öffentlichen Quellen.

### **Weiterverarbeitung für einen anderen Zweck**

Ihre personenbezogenen Daten werden **NICHT** für einen anderen Zweck weiterverarbeitet. Sollten personenbezogene Daten für einen anderen Zweck weiterverarbeitet werden als den, für den sie erhoben wurden, werden wir Sie vorher über die Zweckänderung informieren, sofern wir gesetzlich dazu verpflichtet sind.

#### **Änderungen dieser Datenschutzerklärung**

Wir behalten uns das Recht vor, unsere Datenschutzerklärungen zu ändern falls dies aufgrund neuer Technologien notwendig sein sollte. Bitte stellen Sie sicher, dass Ihnen die aktuellste Version vorliegt. Werden an dieser Datenschutzerklärung grundlegende Änderungen vorgenommen, geben wir diese auf unserer Website bekannt.

**Stand: April 2024**