

## Informationspflichten gemäß Art. 13 und 14 DSGVO Chat-Bot (textbasiertes Dialogsystem)

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  
Telefon: 0361/564-4631  
E-Mail: [evag-datenschutz@stadtwerke-erfurt.de](mailto:evag-datenschutz@stadtwerke-erfurt.de)

### Zwecke und Rechtsgrundlagen der Datenverarbeitung

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

#### Der Zweck der Datenverarbeitung besteht in der

- *Der Chat-Bot (textbasiertes Dialogsystem) bietet Ihnen rund um die Uhr die Möglichkeit, Ihre Fragen möglichst schnell beantwortet zu bekommen.*
- *Zudem können Sie über digitale Formulare oder freie Eingabefelder im Chat-Bot Aufträge zur Bearbeitung an die EVAG richten.*
- *Der Chat-Bot übernimmt je nach Inhalt der Anforderung oder des Auftrages die direkte Zustellung an den zuständigen EVAG-Sachbearbeiter zur schnellstmöglichen Bearbeitung.*

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

- **Art. 6 Abs. 1 Bst. b) DSGVO – Erfüllung eines Vertrages (auch unentgeltliche Verträge) -**
  - *für die Bearbeitung von Anfragen unserer Kunden und Interessenten.*
- **Art. 6 Abs. 1 Bst. f) DSGVO – berechtigtes Interesse -**
  - *zur Gewährleistung eines reibungslosen Kundenservice,*
  - *zur Verbesserung und Optimierung unserer Bearbeitungsprozesse und*
  - *zur bedarfsgerechte Gestaltung von Produkten.*

#### Folgende persönliche Angaben verarbeiten wir von Ihnen:

- *IP-Adresse (diese wird nicht gespeichert, ist aber für den Verbindungsaufbau notwendig)*
- *UserID*
- *ConversationsID*

#### Beschreibung UserID und ConversationsID

*Bei der ersten Nutzung des Chat-Bots wird Ihnen eine zufällig generierte UserID zugeordnet. Die UserID bleibt in Ihrem Browser gespeichert bis Sie Ihren Browserverlauf löschen. Wenn Sie nach Löschung Ihres Browserverlaufs den Bot erneut nutzen wollen, wird eine neue zufällig generierte UserID generiert. In diesem Fall müssen Sie ggf. alle zuvor angeklickten Antworten oder gestellten*

Fragen oder Eingaben neu eingeben. Wenn Sie den Bot erneut nutzen, wird diesem von Ihrem Browser die UserID übermittelt. Das ermöglicht Ihnen jederzeit die Fortsetzung einer zuvor unterbrochenen Konversation, Suche oder Eingabe im Bot (ähnlich wie das Setzen von Cookies auf Websites). Die von Ihnen begonnenen Konversationen, Suchen oder Eingaben werden ebenfalls in den Ereignissen auf Ihrem Browser erzeugt und gespeichert. Zur ständigen Verbesserung des Bots erfassen wir Ereignisse wie z.B. "Bot wurde angezeigt" und Klick-Ereignisse wie z.B. "Benutzer hat auf Antwort X geklickt". Hierfür verwenden wir Conversation IDs, die analog der UserID innerhalb der Datenbank des Bots generiert wird. Sie dient als Objektidentifikator und ist für die Konstruktion des Bots erforderlich, da Datenbankeinträge einen eindeutigen Identifikator brauchen.

### Wer erhält Ihre personenbezogenen Daten

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

*Dienstleister und Dritte:*

- zur Betreuung des Chat-Bots;
- zur möglichen Verbesserung des Chatbots

*Im Bereich der EVAG:*

- Gruppen oder Bereiche zur Erledigung Ihres Anliegens

### Übermittlung von personenbezogenen Daten an ein Drittland

*Ihre personenbezogenen Daten werden an ein Drittland oder eine internationale Organisation übermittelt:*

ja

nein

geplant

### Dauer der Speicherung der personenbezogenen Daten

*Wenn die Rechtsgrundlage für die Datenverarbeitung wegfällt, werden alle von Ihnen eingegebenen personenbezogenen Daten gelöscht. Daten, die für die Vertragsbearbeitung benötigt werden oder gesetzlichen Aufbewahrungsfristen (z.B. steuerlichen Gründen) unterliegen, bleiben hiervon unberührt.*

### Gesetzliche oder vertragliche Pflicht zur Bereitstellung der Daten

*Die Bereitstellung Ihrer personenbezogenen Daten ist*

gesetzlich vorgeschrieben    vertraglich vorgeschrieben    für einen Vertragsabschluss erforderlich.

*Sie sind verpflichtet Ihre personenbezogenen Daten bereitzustellen:*    ja    nein

#### **Die Folgen Ihrer Nichtbereitstellung sind:**

*Ohne die Bereitstellung der Daten ist eine Kontaktaufnahme über den Chat-Bot nicht möglich.*

### 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.

- Die betroffene Person hat das Recht, von dem Verantwortlichen eine Bestätigung darüber zu verlangen, ob sie betreffende personenbezogene Daten verarbeitet werden; ist dies der Fall, so hat sie ein Recht auf Auskunft über diese personenbezogenen Daten und auf die in Art. 15 DSGVO im einzelnen aufgeführten Informationen.
- Die betroffene Person hat das Recht, von dem Verantwortlichen unverzüglich die Berichtigung sie betreffender unrichtiger personenbezogener Daten und ggf. die Vervollständigung unvollständiger personenbezogener Daten zu verlangen (Art. 16 DSGVO).

- Die betroffene Person hat das Recht, von dem Verantwortlichen zu verlangen, dass sie betreffende personenbezogene Daten unverzüglich gelöscht werden, sofern einer der in Art. 17 DSGVO im einzelnen aufgeführten Gründe zutrifft, z. B. wenn die Daten für die verfolgten Zwecke nicht mehr benötigt werden (Recht auf Löschung).
- Die betroffene Person hat das Recht, von dem Verantwortlichen die Einschränkung der Verarbeitung zu verlangen, wenn eine der in Art. 18 DSGVO aufgeführten Voraussetzungen gegeben ist, z. B. wenn die betroffene Person Widerspruch gegen die Verarbeitung eingelegt hat, für die Dauer der Prüfung durch den Verantwortlichen.
- Die betroffene Person hat das Recht, aus Gründen, die sich aus ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit gegen die Verarbeitung sie betreffender personenbezogener Daten Widerspruch einzulegen. Der Verantwortliche verarbeitet die personenbezogenen Daten dann grundsätzlich nicht mehr (Art. 21 DSGVO).
- Die betroffene Person hat das Recht, die sie betreffenden personenbezogenen Daten in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesebaren Format zu erhalten und diese Daten einem anderen Verantwortlichen zu übermitteln, (Art. 20 DSGVO).

#### **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.