

Datenschutzhinweise zur Ticketing-App der KVG Kassel

Informationen gemäß Artikel 13 und 14 der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO)

Die Kasseler Verkehrs-Gesellschaft Aktiengesellschaft (KVG) freut sich über Ihr Interesse an unserer Ticketing-App („App“). Wir („KVG“ oder „wir“) nehmen den Schutz Ihrer persönlichen Daten ernst und möchten, dass Sie sich bei der Nutzung der App sicher und wohl fühlen.

Im Folgenden möchten wir Sie darüber informieren, welche Daten im Rahmen der App und der jeweils darüber bezogenen Dienstleistungen von uns erfasst werden, zu welchem Zweck und wie sie von uns verarbeitet und wann sie von uns gelöscht werden.

1. Wer ist Verantwortlicher für die Datenverarbeitung?

Verantwortlicher gemäß Artikel 4 Nr. 7 EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) ist ausschließlich die Kasseler Verkehrs-Gesellschaft Aktiengesellschaft, Königstor 3-13, 34117 Kassel

Telefon +49 (0)561 3089-0, Telefax +49 (0)561 782-2121, E-Mail [info\(at\)kvg.de](mailto:info(at)kvg.de).

Unseren Ansprechpartner für Datenschutz erreichen Sie per E-Mail unter datenschutz@kvvks.de oder postalisch über Kasseler Verkehrs-Gesellschaft Aktiengesellschaft, Datenschutz, Königstor 3-13, 34117 Kassel.

2. Zu welchem Zweck und auf welcher Rechtsgrundlage verarbeiten wir Ihre Daten?

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten ausschließlich zu vorher definierten Zwecken. Diese ergeben sich aus technischen Notwendigkeiten, vertraglichen Erfordernissen oder ausdrücklichen Nutzerwünschen.

2.1 Bezug der App

Der Bezug unserer App erfolgt über spezielle Online-Plattformen, die von anderen Dienst Anbietern betrieben werden, an (so genannte "Appstores"). In diesem Zusammenhang gelten zusätzlich zu unseren Datenschutzhinweisen die Datenschutzhinweise der jeweiligen Appstores. Dies gilt insbesondere im Hinblick auf die auf den Plattformen eingesetzten Verfahren zur Reichweitemessung und zum interessenbezogenen Marketing sowie etwaige Kostenpflicht.

- Apple App Store: App- und Softwareverkaufsplattform; Dienstanbieter: Apple Inc., Infinite Loop, Cupertino, CA 95014, USA; Rechtsgrundlagen: Berechtigte Interessen (Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. f DSGVO); Website: <https://www.apple.com/de/app-store/>; Datenschutzerklärung: <https://www.apple.com/legal/privacy/de-ww/>.
- Google Play: App- und Softwareverkaufsplattform; Dienstanbieter: Google Ireland Limited, Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Irland; Rechtsgrundlagen: Berechtigte Interessen (Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. f DSGVO); Website: [https://play.google.com/store/apps?hl=de](https://play.google.com/store/apps?hl=de;); Datenschutzerklärung: <https://policies.google.com/privacy>.

2.2 Technische Datenverarbeitungen für die Nutzung der App

2.2.1 Zugriffsberechtigungen

Damit die App funktionieren kann, sind bestimmte Zugriffsberechtigungen auf die Daten oder Funktionen des Betriebssystems Ihres mobilen Endgerätes technisch notwendig. Dazu gehören die Folgenden:

- Netzwerkzugriff/mobile Daten (Internetdaten erhalten, Netzwerkverbindungen abrufen, voller Netzwerkzugriff, WLAN-Verbindungen abrufen), um den Abruf der Informationen durch die App zu ermöglichen;
- gerätespezifischer Zugriff: Ruhezustand deaktivieren, Vibrationsalarm steuern, um das Eintreffen von Push-Nachrichten zu signalisieren;
- GPS-Funktionalität zur Standortbestimmung bei Nutzung der Fahrplanauskunft.

Die Rechtsgrundlage für diese Verarbeitung erfolgt gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO.

Ohne die genannten Zugriffsberechtigungen kann ein einwandfreier Betrieb der App für den Nutzer nicht gewährleistet werden.

2.2.2 Einsatz funktionaler Cookies

In der App werden funktionale Cookies eingesetzt. Optionale und für den Betrieb nicht zwingend erforderliche Cookies, etwa zu Analyse- und Marketingzwecken, werden in der App nicht eingesetzt. Cookies sind kleine Textdateien, die vorübergehend in Ihrem Browser deponiert werden und technische Informationen über Ihre Nutzung der App erheben. Die funktionalen Cookies werden eingesetzt, um die App bereitzustellen und Ihnen die darin enthaltenen Dienste zur einfachen und technisch fehlerfreien Nutzung zur Verfügung zu stellen (bspw. Warenkorbfunktion, Speicherung der Sprachauswahl). In der App werden die folgenden funktionalen Cookies eingesetzt:

KEYCLOAK_AUTH_HOST_ID

Wird eingesetzt, um die Lastverteilung auf dem Server zu regeln.

KEYCLOAK_LOCALE

Speichert die „Lokale“ Einstellungen des Users bzw. seine bevorzugte Sprache.

KC_ROOT

Wird benutzt, um ggf. Geräteinformationen zu speichern, falls der Authentifikationsprozess abgebrochen wird.

JSESSION_ID

Wird von Mobility as a Service-Komponenten generiert, aber nicht von der App an den Server zurückgegeben, d. h. damit wird der User nicht getrackt.

Weiter setzen wir in der App sowohl für iOS- als auch Android-Systeme Cookies in WebViews (Betriebssystem interne Browser). Für Android wird die Klasse WebView (WebView | Android Developers) und für iOS WKWebView (WKWebView | Apple Developer Documentation) eingesetzt. Diese WebViews werden in folgenden Prozessen der App verwendet:

- Login/Registrierung
- Anzeige Datenschutz
- Anzeige AGB
- Anzeige Impressum
- Anzeige FAQ

Vor dem Login werden alle Cookies gelöscht, dabei während des Login Prozesses zugelassen. Die gespeicherten Daten werden verwendet, um den Kunden mit seinem Login die Nutzung der App zu ermöglichen.

Die Rechtsgrundlage für diese Verarbeitungen ist unser berechtigtes Interesse an einem einwandfreien Betrieb der App gemäß Art. 6 Abs. 1 Abs. 1 lit. f DSGVO und § 25 Abs. 2 TDDDG.

2.2.3 Verwendung der Standortdaten

Bei Nutzung der App können Sie Informationen zum weiteren Umkreis Ihres ungefähren aktuellen Standortes erhalten und die Haltestellen in Ihrer Nähe werden Ihnen automatisch angezeigt. Die App verwendet Ihren Standort nur und erst dann, wenn Sie dies in den entsprechenden Geräteeinstellungen des Betriebssystems Ihres mobilen Endgerätes erlaubt haben. Mit Erlaubnis werden die Standortdaten von Ihrem Betriebssystem an die App übertragen und verwendet.

Die Rechtsgrundlage für diese Verarbeitung ist Ihre Einwilligung gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO. In den Geräteeinstellungen können Sie Ihre Einwilligung mit Wirkung für die Zukunft jederzeit widerrufen, indem Sie die Verwendung der Standortdaten generell oder explizit für diese App unterbinden.

Die Standortdaten werden punktuell eingesetzt und nicht zur Bildung eines Standortverlaufs oder eines Bewegungsprofils der verwendeten Geräte, bzw. ihrer Nutzer verarbeitet.

2.2.4 Darstellung der Fahrtenhistorie und Suchanfragen

Um in der App den Verlauf Ihrer Fahrten (gekaufte digitale Tickets) und Suchanfragen darzustellen, werden -abhängig von der Art und dem Umfang Ihrer Nutzung der App Dienste- die folgenden Informationen gespeichert:

- Historie der eingegebenen Punkte (z.B. Haltestelle, Adresse, etc.)
- Historie der eingegebenen Verbindungen, Historie der eingegebenen Linien, Einstellungen des Nutzers, bestimmte Zustände der App
- bestimmte vom Fahrplanauskunftsserver abgerufene Inhalte (z.B. Karten-Kacheln) sowie die Fahrberechtigung.

Die GPS-Position wird nicht gespeichert, sondern bei einer Fahrplanauskunft einmalig an den Fahrplanauskunftsserver geschickt, um daraus eine Adresse zur Berechnung einer Fahrplanauskunft zu ermöglichen. Die App überträgt keine privaten Informationen an die elektronische Fahrplanauskunft (EFA). Die App greift zwecks Speicherung der oben genannten Inhalte auf den lokalen Speicher des Smartphones zu.

Die Rechtsgrundlage für diese Verarbeitung Einwilligung zur Nutzung der App gemäß Art. 6 Abs 1 lit. a DSGVO.

Dieser Verarbeitung können Sie jederzeit widersprechen, indem Sie die im lokalen App-Speicher der App gespeicherten Kartendaten und Historien in den Datenschutz-Einstellungen der App löschen.

2.2.5 Push-Nachrichten

Push-Nachrichten sind von der App versendete Meldungen mit Informationen zu den Diensten (bspw. Benachrichtigung zur Reise, Verspätung). Der Versand von Push-Nachrichten erfolgt ausschließlich, wenn Sie diesem ausdrücklich zugestimmt haben. Wir fragen bei der ersten Nutzung der App ab, ob Sie Push-Nachrichten auf Ihrem Endgerät angezeigt bekommen wollen. Dies erfolgt abhängig vom Betriebssystem entweder durch die Freigabe nach Download der App oder durch ein Dialogfenster beim ersten Aufruf der App.

Die Rechtsgrundlage für diese Verarbeitung ist Ihre Einwilligung gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO. In den Geräteeinstellungen können Sie Ihre Einwilligung mit Wirkung für die Zukunft jederzeit widerrufen, indem Sie den Erhalt von Push-Nachrichten deaktivieren.

2.3 Registrierung

Die Nutzung der App ist grundsätzlich ohne Registrierung möglich. Dienste wie die Fahrplanauskunft sind damit ohne weitere Datenverarbeitungen möglich. Bestimmte Dienste der App, insbesondere der Ticketkauf, benötigen hingegen weitere personenbezogene Daten von Ihnen, sodass eine Registrierung erforderlich ist. Dort werden die folgenden Daten abgefragt (Pflichtangaben):

- Anrede
- Vor- und Nachname
- Geburtsdatum
- Anschrift
- E-Mail-Adresse

Die Angabe der Zahlungsdaten ist für die Registrierung grundsätzlich nicht erforderlich, allerdings verpflichtend mit Kauf eines Handytickets zwecks Bezahlung. Dann werden Ihre Zahlungsdaten hinterlegt. Sie können die Zahlungsdaten nach Bedarf ändern.

Rechtsgrundlage für diese Verarbeitung zur Registrierung ist Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO.

Die Registrierung ist Grundvoraussetzung und somit vorvertragliche Maßnahme für den Kauf eines oder mehrere Handytickets über die App. Die Bereitstellung der oben aufgeführten Pflichtangaben ist vertraglich vorgeschrieben, sodass wir Ihnen bei Nichtbereitstellung dieser Angaben die Dienste, die eine Registrierung voraussetzen, nicht in der App anbieten können.

2.4 Kauf eines digitalen Tickets

Über unsere App können Sie digitale Tickets kaufen und somit die Fahrleistungen im öffentlichen Nahverkehr in Anspruch nehmen. Beim Kauf eines digitalen Tickets können Sie zwischen verschiedenen Ticketarten wählen. Hierzu gehören Tickets gemäß den jeweils geltenden Tarifen und Preisstufen. Voraussetzung für den Kauf eines digitalen Tickets über die App ist die Registrierung (siehe Ziffer 2.2). Auch die Erfassung und weiterführende Verarbeitung von Zahlungsdaten ist erforderlich.

Wenn Sie in der App ein Handyticket kaufen, ist es erforderlich, dass wir neben Ihren Pflichtangaben aus der Registrierung (siehe Ziffer 2.3) die folgenden Angaben erheben und für den Kaufabschluss weiterführend verarbeiten:

- Rechnungsdaten (Finanzdienstleister, Zahlungsart)
- Bestelldaten (Bestellung-ID, Bestelldatum und Bestellstatus)
- Ticketdaten (Ticket ID, Gültigkeit, Geltungsbereich, Zone, Starthaltestelle, Endhaltestelle, Tickettyp, Ticketname)) verfügbare/verbrauchte Fahrten, Preisstufe, Barcode, Kategorie (Klasse), Angaben über Gesamtpreis der gekauften Tickets, Produktnummer, Erstattung).
- die Abfrage Ihrer Zahlungsdaten ist erforderlich, sofern Sie diese nicht bereits bei Registrierung hinterlegt haben.

Rechtsgrundlage für diese Verarbeitung zum Ticketkauf ist Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO.

2.4.1 Zahlung und Übermittlung an Finanzdienstleister

Wir möchten Ihnen gerne die Möglichkeit geben, den Bezahlvorgang über die App schnell und komfortabel durchzuführen. Aus diesem Grund binden wir externe Zahlungsdienste in der App ein.

In der Regel werden dabei Daten erhoben, welche während eines Bezahlvorgangs anfallen. Beispiele für solche Zahlungsdaten sind unter anderem Name, Zahlungssumme, Kontokennung oder Kreditkartennummer. Diese Daten verarbeitet der Zahlungsdienst für den Zweck der Abwicklung Ihrer Zahlung.

Unter Umständen werden bei der Nutzung von solchen Zahlungsdiensten Cookies bei Ihnen gesetzt. Gerne möchten wir Sie aber darauf hinweisen, dass wir grundsätzlich keinen Einfluss darauf haben, welche Daten erhoben werden.

Die Rechtsgrundlage für den Einsatz der Finanzdienstleister erfolgt zur Vertragsabwicklung gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO, um Ihnen einen komfortablen, zuverlässigen und sicheren Bezahlvorgang anbieten zu können.

Für die Zahlungsgeschäfte gelten die Geschäftsbedingungen und die Datenschutzhinweise der jeweiligen Zahlungsdienstleister, welche innerhalb der jeweiligen Webseiten bzw. Transaktionsapplikationen abrufbar sind. Wir verweisen auf diese ebenfalls zwecks weiterer Informationen und Geltendmachung von Widerrufs-, Auskunfts- und anderen Betroffenenrechten.

2.4.1.1 LogPay

Unser Finanzdienstleister für die Abwicklung der Zahlungen beim Kauf von Handytickets ist die LogPay Financial Services GmbH, Schwalbacher Straße 72, 65760 Eschborn („LogPay“). Im Zuge des Kaufs eines Handytickets und der Auswahl der Zahlungsmethode treten wir unsere Forderung gegen Sie an LogPay ab. Damit wird LogPay Gläubiger und Empfänger Ihrer Zahlung. Für die Abwicklung der offenen Zahlung, die Prüfung Ihrer Zahlungsfähigkeit und das Forderungsmanagement geben wir Ihre personenbezogenen Daten an LogPay weiter. Mit Erhalt Ihrer personenbezogenen Daten wird LogPay Verantwortlicher für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten. Die Datenschutzhinweise von LogPay können Sie unter <https://documents.logpay.de/de/datenschutzhinweisen.pdf> abrufen. Die Weitergabe Ihrer Daten erfolgt auf Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Das berechtigte Interesse auf unserer Seite besteht in der Auslagerung der Zahlungsabwicklung und des Forderungsmanagements. Das berechtigte Interesse auf Seiten der LogPay in der Erhebung der Daten zum Zwecke der Abwicklung von Zahlungen, zum Forderungsmanagement, der Bewertung der Zulässigkeit von Zahlarten und der Vermeidung von Zahlungsausfällen.

Das Angebot auf Abschluss eines Kaufvertrages über ein Ticket wird nur angenommen, wenn die LogPay die entstehende Forderung aus dem Ticketverkauf erwirbt. Wenn die LogPay den Erwerb der Forderung ablehnt, wird Ihr Angebot auf Abschluss eines Kaufvertrages abgelehnt.

Sie können der Übermittlung dieser Daten an die LogPay jederzeit widersprechen, allerdings ist dann keine Bestellung mehr über den elektronischen Vertriebskanal möglich.

2.4.1.2 PayPal

PayPal: Zahlungsdienstleistungen (technische Anbindung von Online-Bezahlmethoden) (z. B. PayPal, PayPal Plus, Braintree); Dienstanbieter: PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A., 22-24 Boulevard Royal, L-2449 Luxemburg; Rechtsgrundlagen: Vertragserfüllung und vorvertragliche Anfragen (Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. b DSGVO); Website: <https://www.paypal.com/de>; Datenschutzerklärung: <https://www.paypal.com/de/legalhub/paypal/privacy-full>.

2.4.1.3 Google Pay

Google Pay: Zahlungsdienstleistungen (technische Anbindung von Online-Bezahlmethoden); Dienstanbieter: Google Ireland Limited, Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Irland; Rechtsgrundlagen: Vertragserfüllung und vorvertragliche Anfragen (Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. b DSGVO); Website: https://pay.google.com/intl/de_de/about/; Datenschutzerklärung: <https://policies.google.com/privacy>

2.4.1.4 Apple Pay

Apple Pay: Zahlungsdienstleistungen (technische Anbindung von Online-Bezahlmethoden); Dienstanbieter: Apple Inc., Infinite Loop, Cupertino, CA 95014, USA; Rechtsgrundlagen: Vertragserfüllung und vorvertragliche Anfragen (Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. b DSGVO); Website: <https://www.apple.com/de/apple-pay/>; Datenschutzerklärung: <https://www.apple.com/legal/privacy/de-ww/>

2.5 Kontaktaufnahme und Kundenbetreuung (Beschwerdemanagement, Serviceanliegen)

Innerhalb unserer App ist eine Kontaktaufnahme über die E-Mail-Adresse Handyticket@kvg.de möglich. Außerdem können Sie uns über die angegebene Telefonnummer kontaktieren. Nehmen Sie diese Möglichkeiten wahr, so werden die dabei übermittelten personenbezogenen Daten erfasst und nur zum Zwecke der Bearbeitung und Beantwortung Ihrer Anfrage verarbeitet.

Soweit Sie mit uns Kontakt aufnehmen, erteilen Sie Ihre Einwilligung für die Datenverarbeitung gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO. Sollten Sie an einem Angebot interessiert sein, werden Ihre personenbezogenen Daten zum Zweck der Vertragsanbahnung gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO verarbeitet.

Bei Nichtbereitstellung von Daten ist es uns leider nicht möglich, Ihr Anliegen zu bearbeiten.

Sie haben das Recht, Ihre Einwilligung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft zu widerrufen. Die Rechtmäßigkeit der bis zum Widerruf erfolgten Datenverarbeitung bleibt unberührt.

3. Wie lange speichern wir Ihre Daten?

Wir werden Ihre Daten nur so lange aufbewahren, wie dies zur Erfüllung der vorstehend dargelegten Zwecke notwendig ist. Darüber hinaus unterliegen wir verschiedenen Aufbewahrungs- und Dokumentationspflichten, die sich unter anderem aus dem Handelsgesetzbuch (HGB) und der Abgabenordnung (AO) ergeben. Die dort vorgegebenen Fristen zur Aufbewahrung bzw. Dokumentation betragen bis zu acht Jahre. Schließlich beurteilt sich die Speicherdauer auch nach den gesetzlichen Verjährungsfristen, die zum Beispiel nach den §§ 195 ff. des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) bis zu dreißig Jahre betragen können, wobei die regelmäßige Verjährungsfrist drei Jahre beträgt.

4. An wen übermitteln wir Ihre Daten?

Die KVG übermittelt Daten an

- (technische) IT-Dienstleister und Softwareanbieter

- an den von Ihnen gewählten Zahlungsdienstleister beim Kauf eines Handytickets
- Interne Stellen innerhalb Kasseler Verkehrs- und Versorgungs-GmbH soweit diese Daten im Rahmen ordnungsgemäßer Aufgabenerfüllung dort benötigt werden (wie z.B. Buchhaltung)

5. Besteht für Sie eine Pflicht zur Bereitstellung der Daten?

Bei Nutzung unserer App erfolgt eine automatische Übermittlung der genannten Nutzungs- und Protokolldaten durch die App. Ohne diese technischen Daten ist es nicht möglich unsere App für Sie ordnungsgemäß darzustellen. In Bezug auf die jeweils angebotenen Funktionalitäten und Leistungen müssen Sie diejenigen Daten bereitstellen, die für den jeweiligen Verarbeitungszweck erforderlich sind. Grundsätzlich ist die Bereitstellung Ihrer Daten für die in der App enthaltenen Funktionalitäten und Leistungen kostenlos. In bestimmten Fällen sind wir ohne Ihre Daten allerdings nicht in der Lage, die jeweiligen Leistungen und Funktionalitäten anzubieten. Dies betrifft die Verarbeitung Ihrer Daten im Rahmen der Registrierung und des Ticketkaufs. Ohne die erforderlichen Daten können wir entsprechende Leistungen und Funktionalitäten nicht ordnungsgemäß erbringen bzw. bereitstellen.

6. Welche Rechte stehen Ihnen als betroffene Person zu?

Bei Fragen oder Beschwerden zum Datenschutz können Sie sich gern an unser Unternehmen wenden. Das umfasst das Recht auf Auskunft über die gespeicherten personenbezogenen Daten (Art. 15 DSGVO), das Recht auf Löschung (Art. 17 DSGVO) sowie das Recht auf Einschränkung der Verarbeitung (Art. 18 DSGVO).

Darüber hinaus haben Sie das Recht auf Beschwerde bei der Aufsichtsbehörde (Art. 77 DSGVO). Diese erreichen Sie unter folgender Adresse:

Der Hessische Beauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit
Gustav-Stresemann-Ring 1
65189 Wiesbaden
Telefon: +49611 1408 - 0
Telefax: +49611 1408 – 611

Widerspruchsrecht nach Art. 21 DSGVO

Werden Daten auf der Grundlage von Art.6 Abs.1 lit. f DSGVO erhoben, steht Ihnen das Recht zu, aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit gegen die Verarbeitung Widerspruch einzulegen. Wir verarbeiten die personenbezogenen Daten dann nicht mehr, es sei denn, es liegen nachweisbar zwingende schutzwürdige Gründe für die Verarbeitung vor, welche die Interessen, Rechte und Freiheiten der betroffenen Person überwiegen, oder die Verarbeitung dient der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen. Bitte richten Sie den Widerspruch an:

Kasseler Verkehrs-Gesellschaft Aktiengesellschaft, Handyticket, Königstor 3-13, 34117 Kassel oder per E-Mail an Handyticket@kvg.de

7. Inwieweit gibt es eine automatisierte Entscheidungsfindung einschließlich Profiling im Einzelfall?

Bei der Nutzung erfolgt keine automatische Entscheidungsfindung gemäß Art. 22 DSGVO.

8. Schutz der gespeicherten Daten

Wir setzen technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen ein, um Ihre uns zur Verfügung gestellten personenbezogenen Daten vor Manipulation, Verlust, Zerstörung oder dem Zugriff unberechtigter Personen zu schützen. Unsere Sicherheitsmaßnahmen werden entsprechend dem Stand der Technik fortlaufend verbessert und angepasst.

9. Schutz Minderjähriger

Die Registrierung und Ticketkauf ist erst ab 18 Jahren möglich. Bei minderjährigen Nutzern muss zunächst das Konto durch einen Erwachsenen angelegt werden, welcher dann als Ticketnutzer beim Kauf den Namen des Kindes angibt.

10. Änderung dieser Datenschutzhinweise

Wir überarbeiten diese Datenschutzhinweise bei Änderungen an der App oder bei sonstigen Anlässen, die dies erforderlich machen. Die jeweils aktuelle Fassung finden Sie stets auf <https://www.kvg.de/datenschutz/>.

Datenschutzhinweise für Abonnenten und Nutzer des Abo-Online Portals

Informationen gemäß Artikel 13 und 14 der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO)

Verantwortlich für die Datenverarbeitung

Kasseler Verkehrs-Gesellschaft Aktiengesellschaft (KVG AG), Königstor 3 – 13, 34117 Kassel
Telefon +49 (0)561 3089-0, Telefax +49 (0)561 782-2121, E-Mail [info\(at\)kvg.de](mailto:info(at)kvg.de)
Unsere Ansprechpartner für Datenschutz erreichen Sie per E-Mail unter [datenschutz\(at\)kvvks.de](mailto:datenschutz(at)kvvks.de)

Zwecke und Rechtsgrundlage der Datenverarbeitung

Wir verarbeiten personenbezogene Daten unter Beachtung der EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO), des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG neu) sowie aller weiteren maßgeblichen Rechtsvorschriften zum Zweck des Vertriebs und Abrechnung von Fahrkarten in verschiedenen Abo-Varianten einschließlich der Nutzung des Abo-Online-Systems.

Dies umfasst die folgenden Abo-Varianten: Deutschlandticket auf Chipkarte, Deutschlandticket auf Smartphone, Deutschlandticket mit Hessenpass mobil, Seniorenticket Hessen, Seniorenticket Hessen Komfort, Schülerticket Hessen, Jahreskarte allgemein - persönlich, Jahreskarte allgemein - übertragbar, 9-Uhr-Jahreskarte - persönlich, 9-Uhr-Jahreskarte - übertragbar, SparCard - persönlich)

Wir erheben, verarbeiten und nutzen wir die von Ihnen gemachten Angaben zum Zweck der Vertragsdurchführung, Erfüllung rechtlicher Verpflichtungen und zur Wahrung berechtigter Geschäftsinteressen im Hinblick auf Beratung und Betreuung sowie der bedarfsgerechten Produktgestaltung gem. Art. 6 Abs. 1 lit. b), lit. c) und lit. f) DSGVO.

Die Vertragsabwicklung ist ohne die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung Ihrer personenbezogenen Daten nicht möglich.

Datenkategorien

Gegenstand der Verarbeitung personenbezogener Daten sind folgende Datenkategorien:

Daten des Vertragspartners

- Ggf. Titel
- Anrede
- Vor- und Nachname
- Geburtsdatum
- PLZ/Ort
- Straße/Hausnummer
- Land
- Ggf. E-Mail
- Ggf. Telefon- / Mobilfunknummer
- Kundennummer

Zahler des Abonnements (falls abweichend vom Vertragspartner)

- Anrede
- Vor- und Nachname

- Geburtsdatum
- PLZ/Ort
- Straße/Hausnummer
- Land
- Ggf. E-Mail
- Ggf. Telefon- /Mobilfunknummer
- Kundennummer
- Bankverbindung (IBAN/BIC) Mandat für SEPA Basislastschrift

Vertragsdaten Abo-Variante

- Produkt-Variante / Fahrkartenvariante
- Vertragsnummer
- Gültigkeitsbeginn (und ggfs. Ende) und Vertragsdauer
- Geltungsbereich Fahrkarte (Preisstufe, Fahrbereich, Start und Ziel)
- Abrechnungsdaten wie Zahlweise und Preisdetails

Einige unserer Produkte sind nur mit **Berechtigungsnachweisen** erhältlich. Hierzu werden zusätzlich folgende Daten erfasst. Hierzu zählen die:

Seniorenticket Hessen/Seniorenticket Hessen Komfort

- Altersnachweis

Schülerticket Hessen

- Berechtigungsnachweis/ Schülerstatus (bei Schülern über 18 Jahre)

Bei der **Nutzung des Online-Abos** werden zusätzlich folgende Datenkategorien verarbeitet

Registrierung und Zugangsdaten

- Vertrags-Nummer
- Letzte 5 Ziffern der IBAN
- Geburtsdatum
- E-Mailadresse (verpflichtend)

Bei **Aufruf des Online-Abo-Portals** werden die folgenden Datenkategorien verarbeitet:

Server-Log-Dateien

Der Provider der Seiten erhebt und speichert automatisch Informationen in so genannten Server-Log-Dateien, die Ihr Browser automatisch an uns übermittelt.

Dies sind:

- • Browsertyp und Browserversion
- • verwendetes Betriebssystem
- • Referrer URL
- • Hostname des zugreifenden Rechners
- • Uhrzeit der Serveranfrage
- • IP-Adresse
- Eine Zusammenführung dieser Daten mit anderen Datenquellen wird nicht vorgenommen. Profile über das Verhalten einzelner Nutzer bei der Nutzung der Abo-Online-Plattform und des Firmenkundenportals werden nicht erstellt.

Die Erfassung dieser Daten erfolgt auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Der Websitebetreiber hat ein berechtigtes Interesse an der technisch fehlerfreien Darstellung und der Optimierung seiner Website – hierzu müssen die Server-Log-Files erfasst werden.

- Die Übertragung Ihrer Daten erfolgt verschlüsselt (SSL) und entspricht den höchsten technischen Sicherheitsanforderungen.

Cookies

Unsere Abo-Online Plattform verwenden teilweise so genannte Cookies. Cookies dienen dazu, unser Angebot nutzerfreundlicher, effektiver und sicherer zu machen. Cookies sind kleine Textdateien, die auf Ihrem Rechner abgelegt werden und die Ihr Browser speichert.

Die meisten der von uns verwendeten Cookies sind so genannte "Session-Cookies". Sie werden nach Ende Ihres Besuchs automatisch gelöscht. Andere Cookies bleiben auf Ihrem Endgerät gespeichert bis Sie diese löschen. Diese Cookies ermöglichen es uns, Ihren Browser beim nächsten Besuch wiederzuerkennen.

Sie können Ihren Browser so einstellen, dass Sie über das Setzen von Cookies informiert werden und Cookies nur im Einzelfall erlauben, die Annahme von Cookies für bestimmte Fälle oder generell ausschließen sowie das automatische Löschen der Cookies beim Schließen des Browsers aktivieren. Bei der Deaktivierung von Cookies kann die Funktionalität dieser Website eingeschränkt sein.

Cookies, die zur Durchführung des elektronischen Kommunikationsvorgangs oder zur Bereitstellung bestimmter, von Ihnen erwünschter Funktionen (z.B. Warenkorbfunktion) erforderlich sind, werden auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO gespeichert. Der Websitebetreiber hat ein berechtigtes Interesse an der Speicherung von Cookies zur technisch fehlerfreien und optimierten Bereitstellung seiner Dienste. Soweit andere Cookies (z.B. Cookies zur Analyse Ihres Surfverhaltens) gespeichert werden, werden diese in dieser Datenschutzerklärung gesondert behandelt.

In Abo-Onlineportal werden folgende Cookies gesetzt:

- 1. ASP.NET_SessionId – Er enthält einen zufällig generierten Wert zur eindeutigen Identifizierung einer Session im Webbrowser.
- 2. .ASPXAUTH - Das ASPXAUTH-Cookie wird verwendet, um festzustellen, ob ein Benutzer authentifiziert/eingeloggt ist.
- Die beiden Cookies beinhalten keine persönlichen Daten.
Die Cookies werden nach 20 Minuten oder durch schließen des Internetbrowsers gelöscht.

Webanalyse

Im Rahmen von Abo-Online finden keine Webanalysen statt.

Soziale Netzwerke und SocialMedia-Plugins

Im Rahmen von Abo-Online keine Integration von Sozialen Netzwerken oder SocialMedia-Plugins statt.

Herkunft der Daten

Die Daten werden direkt beim Betroffenen oder einem Vertreter des Betroffenen erhoben bzw. entstehen während der Vertragsbeziehung.

Kategorie von Empfängern der personenbezogenen Daten

Zur Erbringung der Leistungen wie Versand und Druck von Abokarten sowie die Generierung von E-Tickets und Mailings; Werbung und Bearbeitung von Abonnenten-Adressen im Rahmen des Dialogmarketings u.a. bedienen wir uns externer Dienstleister (Auftragsverarbeiter). Mit den Auftragsverarbeitern wurden Verträge gem. Art. 28 DSGVO abgeschlossen. Bei den oben genannten Partnern und Dienstleistern handelt es sich um Unternehmen der folgenden Kategorien: konzerninterne Unternehmen der Kasseler Verkehrs- und Versorgungs-GmbH, Druckdienstleister, IT-Dienstleister, Chipkarten-Hersteller, Barcode-Ersteller, Entsorger von Datenträgern und Inkassounternehmen.

Darüber hinaus kann eine Weitergabe an Kreditinstitute, Beratungsgesellschaften, Auskunftsteien zur Ermittlung von Bonitäts- bzw. Ausfallrisiken, Wirtschaftsprüfer und Finanzämter erfolgen. Grundlage der Verarbeitung beruht in diesen Fällen auf Art. 6 Abs. 1 lit. c und lit. f DSGVO. Eine Übermittlung Ihrer Daten an Drittstaaten (Staaten außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums) findet nicht statt.

Dauer der Datenspeicherung

Wir verarbeiten und speichern Ihre personenbezogenen Daten – soweit erforderlich für die Dauer unserer Geschäftsbeziehung. Darüber hinaus unterliegen wir verschiedenen gesetzlichen Aufbewahrungs- und Dokumentationsfristen, die sich unter anderem aus dem Handelsgesetzbuch (HGB) § 238, 257 Abs. 4 und der Abgabenordnung (AO) 2 § 147 Abs. 3 und 4 ergeben. Die dort vorgegebenen Fristen zur Aufbewahrung betragen zwei bis zehn Jahre. Bei Unterlagen zu Gerichtsprozessen, Urteilen oder bei Mahnbescheiden und Vollstreckungstiteln beträgt die Aufbewahrungsfrist bis zu 30 Jahre.

Betroffenenrechte auf Auskunft und Löschung

Jede betroffene Person hat das Recht auf Auskunft nach Art. 15 DSGVO, das Recht auf Berichtigung nach Art. 16 DSGVO, das Recht auf Löschung nach Art. 17 DSGVO, das Recht auf Einschränkung der Verarbeitung nach Art. 18 DSGVO sowie das Recht auf Datenübertragbarkeit nach Art. 20 DSGVO. Ihr Recht auf Datenübertragbarkeit können Sie wahrnehmen, soweit die technischen Möglichkeiten beim Empfänger und bei uns zur Verfügung stehen. Beim Auskunftsrecht und beim Recht auf Löschung Ihrer Daten gelten die Einschränkungen nach § 34 und § 5 BDSG (neu). Darüber hinaus besteht gem. Art. 77 DSGVO i. V. m. § 19 BDSG (neu) Beschwerderecht bei der Hessischen Datenschutzaufsichtsbehörde, Gustav-Stresemann-Ring 1, 65189 Wiesbaden.

Widerspruchsrecht

Sofern wir eine Verarbeitung von Daten zur Wahrung unserer berechtigten Interessen oder im öffentlichen Interesse vornehmen, haben Sie nach Art. 21 DSGVO das Recht, gegen diese Verarbeitung Widerspruch einzulegen. Dies umfasst auch das Recht, Widerspruch gegen die Verarbeitung zu Werbezwecken anzuzeigen.

Ihren Widerspruch richten Sie dann an:

Kasseler Verkehrs-Gesellschaft Aktiengesellschaft (KVG AG), Königstor 3 – 13, 34117 Kassel

Verarbeitung Ihrer Daten mittels Profiling und Scoring (Bonitätsprüfung)

Eine Verarbeitung personenbezogener Daten durch Profiling wird nicht durchgeführt.

Im Rahmen des Bestellvorganges erfolgt bei Privatkunden über das Abo-Online-System zur Bewertung der Kreditwürdigkeit des potenziellen Abonnenten auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. b) DSGVO als vorvertragliche Maßnahme und Art. 6 Abs. 1 lit. f) DSGVO, da die Ermittlung der Kreditwürdigkeit von Kunden zur Minimierung von Ausfallrisiken unser berechtigtes Interesse darstellt, eine Bonitätsprüfung (Scoring). In diesem Zusammenhang werden der Auskunftstei Creditreform Boniversum GmbH, Hammfelddamm 13 41460 Neuss zur Ermittlung der Kreditwürdigkeit personenbezogene Daten zur Identifikation des Abonnenten Name, Anschrift (und gegebenenfalls vorherige Anschrift) und Geburtsdatum sowie Daten über nicht vertragsgemäßes oder betrügerisches Verhalten übermittelt.

Die Auskunftstei verarbeitet die erhaltenen Daten und verwendet sie auch zum Zwecke der Profilbildung (Scoring), um Dritten Informationen zur Beurteilung der Kreditwürdigkeit unseres Kunden zu geben. In die Berechnung der Kreditwürdigkeit fließen unter anderem Anschriftendaten unseres Kunden ein.

Datenschutzhinweise Chatbot der KVG Kassel

Wir bieten auf unserer Website einen KI-gestützten Chatbot als Kommunikationsmöglichkeit an. Der Chatbot dient dazu, Fragen zu den Angeboten und Dienstleistungen der Kasseler Verkehrs-Gesellschaft AG (KVG) zu beantworten, Informationen bereitzustellen sowie digitale Service- und Vertriebsprozesse, insbesondere im Zusammenhang mit dem Online-Abschluss und der Verwaltung von Abonnements (Abo Online), zu unterstützen. Der Chatbot kann dabei Nutzer durch Antrags- und Serviceprozesse führen und bei der Eingabe oder Bereitstellung erforderlicher Informationen unterstützen.

Wenn Sie unseren Chatbot nutzen, verarbeiten wir die von Ihnen eingegebenen Informationen sowie technische Daten, die für die Bereitstellung, Sicherheit und Verbesserung des Dienstes erforderlich sind.

Im Rahmen der Nutzung des Chatbots können insbesondere folgende **Daten bzw. Datenkategorien** verarbeitet werden:

- Inhalte Ihrer Nachrichten und Anfragen
- Stammdaten und Vertragsdaten, soweit diese im Rahmen der Bearbeitung eines Anliegens oder eines Abo-Online-Prozesses erforderlich sind
- Kontaktdaten, sofern Sie diese freiwillig angeben oder für die Bearbeitung Ihres Anliegens benötigt werden
- Nutzungsdaten (z. B. Zeitpunkt der Nutzung, aufgerufene Funktionen)
- Meta-, Kommunikations- und Verfahrensdaten (z. B. IP-Adresse, Geräteinformationen, Session-ID, Zeitstempel und Einwilligungsstatus)

Die Konversationen können gespeichert und ausgewertet werden, um Anfragen zu bearbeiten, die Nutzung von Abo-Online-Funktionen zu ermöglichen, den Chatbot zu verbessern, häufig gestellte Fragen zu analysieren sowie die Sicherheit und Funktionsfähigkeit des Dienstes zu gewährleisten. Sofern Einwilligungen abgegeben werden, protokollieren wir diese zum Nachweis der datenschutzrechtlichen Anforderungen.

Zwecke der Verarbeitung

- Beantwortung von Kontaktanfragen und Kundenanliegen
- Bereitstellung von Informationen zu Fahrplänen, Tickets, Abonnements und sonstigen Angeboten der KVG
- Unterstützung bei der Beantragung, Verwaltung und Änderung von Online-Abonnements
- Weiterleitung relevanter Angaben an die zuständigen Fachverfahren der KVG zur Bearbeitung von Kundenanliegen und Vertragsvorgängen

- Verbesserung der Qualität und Leistungsfähigkeit des Chatbots
- Nachweis erteilter Einwilligungen
- Gewährleistung der IT-Sicherheit und Fehleranalyse

Rechtsgrundlagen

- Einwilligung (Art. 6 Abs. 1 Satz 1 lit. a DSGVO) bei Nutzung des Chatbots hinsichtlich der Erfassung der Meta-, Kommunikations- und Verfahrensdaten sowie Beantwortung allgemeiner Fragen
- Vertragserfüllung und vorvertragliche Maßnahmen (Art. 6 Abs. 1 Satz 1 lit. b DSGVO) bei Bearbeitung Ihres Anliegens
- Berechtigte Interessen (Art. 6 Abs. 1 Satz 1 lit. f DSGVO) des Verantwortlichen zur Gewährleistung eines sicheren IT-Betriebs, Qualitätssicherung und Optimierung

Speicherdauer

Die Chatverläufe werden automatisiert nach 90 Tagen gelöscht. Rechtsgrundlage ist unser berechtigtes Interesse unter Berücksichtigung Ihrer schutzwürdigen Interessen (Interessensabwägung) zur Verbesserung unserer Services.

Eingesetzter Dienstleister

botario GmbH
 Konsul-Smidt-Straße 8 p
 28217 Bremen
 E-Mail: info@botario.com
 Website: <https://botario.com/de>
 Datenschutzhinweise: <https://botario.com/de/datenschutz>

Der Dienstleister wird als Auftragsverarbeiter gemäß Art. 28 DSGVO eingesetzt.

Über eine Schnittstellenanbindung an ein Large Language Model des Unternehmens OpenAI, OpCo, LLC, 3180 18th Street, San Francisco, CA, USA wird eine Antwort generiert. Dabei wird die ursprüngliche Chateingabe nur in aggregierter Form übermittelt. Die Daten werden nicht zum Training von OpenAI verwendet. Eine Weitergabe an weitere Dritte oder eine sonstige Nutzung der Daten erfolgt nicht.

Weitere Hinweise zu Verarbeitungsprozessen, Verfahren und Diensten:

- **OpenAI API:** Eine KI-API, die Entwicklern Zugang zu einer Vielzahl von leistungsstarken Sprach- und Bildmodellen bietet, einschließlich GPT-4 und DALL-E. Die OpenAI API ermöglicht es, komplexe Aufgaben wie Textgenerierung, Sprachverarbeitung und Bildanalyse in Anwendungen zu integrieren;
Dienstanbieter: OpenAI Ireland Ltd, 117-126 Sheriff Street Upper, D01 YC43 Dublin

1, Irland; **Rechtsgrundlagen:** Berechtigte Interessen (Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. f) DSGVO);

Website: <https://openai.com/product>;

Datenschutzerklärung: <https://openai.com/de/policies/eu-privacy-policy>;

Auftragsverarbeitungsvertrag: <https://openai.com/policies/data-processing-addendum>;

Grundlage

Drittlandtransfers:

Standardvertragsklauseln (<https://openai.com/policies/data-processing-addendum>);

Widerspruchsmöglichkeit

(Opt-

Out): <https://privacy.openai.com/policies?modal=select-subject>.

- **Microsoft Azure OpenAI Service:** Interface-Zugriff (sogenannte "API") auf KI-basierte Dienste, die darauf ausgelegt sind, natürliche Sprache und zugehörige Eingaben zu verstehen und zu generieren, Informationen zu analysieren und Vorhersagen zu treffen ("KI", d. h. "Künstliche Intelligenz", ist im jeweils anwendbaren rechtlichen Sinne des Begriffs zu verstehen). Das Erbringen der KI-Dienste umfasst die Verarbeitung (einschließlich Sammlung, Speicherung, Organisation und Strukturierung) von personenbezogenen Daten als Teil eines auf natürlicher Sprache basierenden, maschinellen Lernverfahrens; die Durchführung von Aktivitäten zur Überprüfung oder Aufrechterhaltung der Qualität der Dienste; die Identifizierung und Behebung von Fehlern, die die bestehende beabsichtigte Funktionalität beeinträchtigen, sowie die Unterstützung zur Gewährleistung der Sicherheit und Integrität der KI-Dienste; **Dienstanbieter:** Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irland; **Rechtsgrundlagen:** Berechtigte Interessen (Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. f) DSGVO); **Website:** <https://azure.microsoft.com/de-de/products/ai-services/openai-service>;
- Datenschutzerklärung:** <https://privacy.microsoft.com/de-de/privacystatement>;
- Auftragsverarbeitungsvertrag:** <https://azure.microsoft.com/de-de/support/legal/>;
- Grundlage Drittlandtransfers:** Data Privacy Framework (DPF), Standardvertragsklauseln (<https://azure.microsoft.com/de-de/support/legal/>).

Betroffenenrechte auf Auskunft und Löschung

Jede betroffene Person hat das Recht auf Auskunft nach Art. 15 DSGVO, das Recht auf Berichtigung nach Art. 16 DSGVO, das Recht auf Löschung nach Art. 17 DSGVO, das Recht auf Einschränkung der Verarbeitung nach Art. 18 DSGVO sowie das Recht auf Datenübertragbarkeit nach Art. 20 DSGVO. Ihr Recht auf Datenübertragbarkeit können Sie wahrnehmen, soweit die technischen Möglichkeiten beim Empfänger und bei uns zur Verfügung stehen. Beim Auskunftsrecht und beim Recht auf Löschung Ihrer Daten gelten die Einschränkungen nach § 34 und § 5 BDSG (neu). Darüber hinaus besteht gem. Art. 77 DSGVO i. V. m. § 19 BDSG (neu) Beschwerderecht bei der Hessischen Datenschutzaufsichtsbehörde, Gustav-Stresemann-Ring 1, 65189 Wiesbaden.

Widerspruchsrecht

Sofern wir eine Verarbeitung von Daten zur Wahrung unserer berechtigten Interessen oder im öffentlichen Interesse vornehmen, haben Sie nach Art. 21 DSGVO das Recht, gegen diese Verarbeitung Widerspruch einzulegen. Dies umfasst auch das Recht, Widerspruch gegen die Verarbeitung zu Werbezwecken anzuzeigen. Ihren Widerspruch richten Sie dann an:
Kasseler Verkehrs-Gesellschaft Aktiengesellschaft (KVG AG), Königstor 3 – 13, 34117 Kassel