

Datenschutzerklärung für den digitalen Sprachassistenten (Voicebot)

Wir sind uns des hohen Stellenwerts bewusst, den Ihre personenbezogenen Daten genießen. Wir nehmen den Schutz Ihrer persönlichen Daten sehr ernst und halten uns strikt an die datenschutzrechtlichen Vorschriften. Im Folgenden finden Sie nähere Informationen darüber, wie wir Ihre Daten verarbeiten.

Wir behalten uns das Recht vor, diese Datenschutzerklärung aufgrund rechtlicher oder technischer Entwicklungen jederzeit anzupassen. Es gilt die jeweils auf www.evn.at veröffentlichte Fassung.

Wer ist für die Verarbeitung Ihrer Daten verantwortlich?

Verantwortlich für die Datenverarbeitung ist:

EVN AG oder
EVN Energievertrieb GmbH & Co KG oder
EVN Energieservices GmbH oder
EVN Wärme GmbH oder
EVN Wasser GmbH

jeweils EVN Platz, 2344 Maria Enzersdorf

Kontaktdaten unseres Datenschutzbeauftragten:

EVN AG
Datenschutzbeauftragter
EVN Platz, 2344 Maria Enzersdorf
datenschutz@evn.at

Wenn Sie bei unserem Kundenservice anrufen, setzen wir gegebenenfalls einen elektronischen Sprachassistenten (= Voicebot) ein, der es Ihnen ermöglicht, in natürlicher Sprache mit unserem Computersystem zu kommunizieren, ähnlich wie mit einem Menschen. Nach vorheriger Zustimmung durch Sie wird das Gespräch mit dem Voicebot in Echtzeit transkribiert. Sie können die Transkription des Gesprächs jederzeit beenden. Ihre Einwilligung gilt ausschließlich für das aktuell geführte Gespräch und gilt nicht in die Zukunft.

Rechtsgrundlage für die Datenverarbeitung ist Ihre Einwilligung gem. Art. 6 Abs. 1 lit. a) DSGVO. Sollten Sie im Rahmen des Gesprächs besondere Kategorien personenbezogener Daten gem. Art. 9 Abs. 1 DSGVO mitteilen, bezieht sich die Einwilligung auch auf diese.

Zweck der Verarbeitung ist die Qualitätssicherung und die stetige Verbesserung der angebotenen Dienstleistungen. Sie haben das Recht, Ihre Einwilligung jederzeit zu widerrufen, indem Sie „Abbruch“ sagen oder nach Abschluss des Gesprächs, indem Sie eine formlose E-Mail an datenschutz@evn.at senden. Sie können den Widerruf auch auf dem Postweg unter der o. g. Adresse erklären.

Durch den Widerruf der Einwilligung wird die Rechtmäßigkeit der, aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Datenverarbeitung nicht berührt.

Die Nutzung des Voicebots erfolgt auf freiwilliger Basis. Wenn Sie den Voicebot nicht nutzen wollen, können Sie gerne mit einem unserer Service-Mitarbeiter telefonieren. Die von Ihnen im Rahmen Ihrer Voicebot-Anfrage mitgeteilten personenbezogenen Daten werden zum Zwecke der Bearbeitung Ihres Anliegens verarbeitet. Die Rechtsgrundlage für die Verarbeitung der erhobenen personenbezogenen Daten sind insbesondere die Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen sowie die Erfüllung eines Vertrages mit Ihnen (Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO). Detaillierte Informationen, zu welchen Zwecken und auf Basis welcher (sonstigen) Rechtsgrundlage wir Ihre Daten verarbeiten, finden Sie in den Datenschutzzinformationen für unsere Kund:innen unter www.evn.at/datenschutz.

Teilen Sie uns vertrauliche personenbezogene Daten bitte nur dann im Voicebot-Anruf mit, wenn wir Sie ausdrücklich nach diesen fragen; dies dient dem Grundsatz der Datenminimierung.

Die aufgezeichneten Daten werden zur Qualitätssicherung und stetigen Verbesserung der angebotenen Services 30 Tage lang gespeichert und danach automatisch gelöscht.

Wir übermitteln Ihre personenbezogenen Daten an nachfolgend genannte externe Dienstleister unter Beachtung des Art. 28 DSGVO:

- Parloa GmbH
Schwedter Straße 9B 10119 Berlin
- Microsoft Ireland Operations Ltd
One Microsoft Place South County Business Park, Leopardstown, Dublin, D18 P521, Irland
- MongoDB Ltd.
Building 2, Number 1 Ballsbridge Shellbourne Road Ballsbridge, D04 Y3X9 Dublin 4/Ireland
- Sendinblue GmbH
Köpenicker Str. 126 10179 Berlin, Deutschland

Sollten Daten an Dienstleister außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) übermittelt werden, erfolgt die Übermittlung nur, soweit dem Drittland durch die EU-Kommission ein angemessenes Datenschutzniveau bestätigt wurde oder andere angemessene Datenschutzgarantien (z. B. verbindliche unternehmensinterne Datenschutzvorschriften oder EU-Standardvertragsklauseln) vorhanden sind. Sie haben das Recht über Ihre bei uns gespeicherten Daten Auskunft zu erhalten, unrichtige Daten berichtigen zu lassen, das Recht auf Löschung, das Recht auf Widerspruch gegen die Verarbeitung, das Recht auf Einschränkung der Verarbeitung, das Recht auf Datenübertragbarkeit und das Recht auf Widerruf Ihrer Einwilligung (siehe bereits oben). Für Sie besteht außerdem ein Beschwerderecht an die Österreichische Datenschutzbehörde, Barichgasse 40-42, 1030 Wien.