

Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO)

Information zur Datenverarbeitung gem. DSGVO



Gemäß Datenschutz-Grundverordnung sind wir dazu verpflichtet, Sie darüber zu informieren, warum wir Ihre Daten erheben und in welcher Form sie verarbeitet werden. Bitte nehmen Sie sich Zeit für dieses Informationsblatt und verschaffen Sie sich einen Überblick über den Zweck, die Rechtsgrundlagen sowie die Rahmenbedingungen der Verarbeitung.

WER IST FÜR DIE DATENVERARBEITUNG VERANTWORTLICH UND AN WEN KÖNNEN SIE SICH WENDEN?

Verantwortlich für die Datenverarbeitung ist:

Energie Steiermark Wärme GmbH

Anschrift: Leonhardgürtel 10, 8010 Graz
E-Mail: datenrecht.fw@e-steiermark.com
UID-Nr.: ATU 28621809
Berufsverband: Wirtschaftskammer Österreich, Wirtschaftskammer Steiermark, Fachverband der Gas- und Wärmeversorgungsunternehmungen

WELCHE DATEN WERDEN VERARBEITET?

Wir verarbeiten folgende personenbezogenen Daten: Ihre Personalien wie Titel, Vorname, Familienname, Adresse, Telefonnummer, E-Mail-Adresse, Geburtsdatum sowie Kundenauthentifizierungsdaten. Darüber hinaus können darunter auch Auftragsdaten (Daueraufträge oder Lastschriftaufträge), Bankverbindung, Daten aus der Erfüllung unserer vertraglichen Verpflichtung (Verbrauchs-, Umsatz-, Rechnungsdaten), Bonitätsdaten, Zahlungsmodalitäten, Daten zu Ihrer Anlage (Zählpunktbezeichnung, Zählernummer, Zählerstand, Verbrauch, Datum der Inbetriebnahme/Außerbetriebnahme, Reparaturdaten), Werbe- und Vertriebsdaten, Daten aus Kundenbindungsprogrammen, Beratungsprotokolle, Auskünfte, Angaben aus Kundenbefragungen und Gewinnspielen, soziodemografische Daten, Informationen aus Ihrem elektronischen Verkehr gegenüber unserem Unternehmen (Serviceportale, Apps, Cookies) sowie Daten zur Erfüllung gesetzlicher Anforderungen fallen.

Bei Geschäftskunden erheben wir zusätzlich öffentliche Unternehmensdaten aus Firmenbuch und Geschäftsbericht, UID-Nummer, Geschäftszwecke, Branchenzugehörigkeit sowie öffentlich verfügbare Wirtschaftsdaten.

AUS WELCHEN QUELLEN STAMMEN DIESE DATEN?

Wir verarbeiten die personenbezogenen Daten, die wir im Rahmen der Geschäftsbeziehung von Ihnen erhalten haben. Zudem verarbeiten wir Daten aus öffentlich zugänglichen Quellen wie Firmenbuch und Grundbuch sowie von Adressverlagen, Direktmarketingunternehmen und Wirtschaftsauskunfteien, die wir zulässiger Weise erhalten haben.

FÜR WELCHE ZWECKE UND AUF WELCHER RECHTSGRUNDLAGE WERDEN DIE DATEN VERARBEITET?

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten im Einklang mit den datenschutzrechtlichen Vorschriften.

• Zur Erfüllung von vertraglichen Pflichten (Art. 6 Abs. 1 lit b DSGVO):

Die Energie Steiermark Wärme GmbH oder von uns beauftragte Auftragsverarbeiter verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten zur Erfüllung des Vertrages mit Ihnen.

Dies erfasst die Abrechnung Ihrer Leistungen, den Versand von Rechnungen und ggf. Mahnungen sowie die Kommunikation zur Abwicklung des Vertrages, die Ermittlung Ihres Verbrauches sowie die Abwicklung von Zahlungen. Rechtsgrundlage für die Verarbeitung und Bereitstellung Ihrer personenbezogenen Daten ist somit die Verarbeitung zur Vertragserfüllung und Vertragsdurchführung. Ohne diese können wir den Vertrag nicht abschließen und abwickeln.

• Zur Erfüllung von rechtlichen Verpflichtungen (Art. 6 Abs. 1 lit c DSGVO):

Die Verarbeitung personenbezogener Daten kann zum Zweck der Erfüllung unterschiedlicher gesetzlicher Verpflichtungen – die Erstellung des Jahresabschlusses, laufenden steuerrechtlichen Verpflichtungen sowie im Rahmen von Prüfungen an Rechnungshöfe – erforderlich sein. Ohne die Bereitstellung Ihrer Daten können wir unseren gesetzlichen Verpflichtungen nicht nachkommen.

• Im Rahmen Ihrer Einwilligung (Art. 6 Abs. 1 lit a DSGVO):

Wenn Sie uns eine Einwilligung zur Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten erteilt haben, erfolgt eine Verarbeitung nur gemäß den in der Einwilligungserklärung festgelegten Zwecken und im darin vereinbarten Umfang. Eine erteilte Einwilligung kann jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen werden (siehe „Wie verarbeiten wir Ihre Daten für Werbezwecke?“), berührt jedoch nicht die Rechtmäßigkeit einer weiteren Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten, sofern die Verarbeitung durch eine andere Rechtsgrundlage gedeckt ist.

• Zur Wahrung berechtigter Interessen (Art. 6 Abs. 1 lit f DSGVO):

Soweit erforderlich, kann im Rahmen von Interessenabwägungen zugunsten der Energie Steiermark Wärme GmbH oder eines Dritten eine Datenverarbeitung über die eigentliche Erfüllung des Vertrags hinaus zur Wahrung berechtigter Interessen von uns oder Dritten erfolgen. In den folgenden Fällen erfolgt eine Datenverarbeitung zur Wahrung berechtigter Interessen:

- Konsultation von und Datenaustausch mit Auskunfteien zur Ermittlung von Bonitäts- bzw. Ausfallrisiken;
- Prüfung und Optimierung von Verfahren zur Bedarfsanalyse und direkten Kundenansprache sowie Maßnahmen zur Geschäftssteuerung und Weiterentwicklung von Dienstleistungen und Produkten;
- Werbung für eigene Produkte, Kundenauswertung, Markt- und Meinungsforschung, soweit Sie der Nutzung Ihrer Daten nicht nach Art. 21 DSGVO widersprochen haben;
- Telefonaufzeichnungen;
- Im Rahmen der Rechtsverfolgung zur Abwehr und Geltendmachung von Rechtsansprüchen;
- Kontaktaufnahme (z. B. via E-Mail, telefonisch, postalisch) zur Erfragung der Servicequalität und der Kundenzufriedenheit;
- Abwicklung von Förderaktionen und Schadensfällen;

- Steuerrechtliche und rechtliche Beratung wie Auditoren und Sachverständige, Beratung sowie IT-Dienstleistung;
- Aufrechterhaltung der Netz- und Informationssicherheit;
- erforderliche Verwaltungszwecke.

WIE VERARBEITEN WIR IHRE DATEN FÜR WERBEZWECKE?

Jene Daten, die wir im Zuge unseres Vertragsverhältnisses mit Ihnen erlangt haben, werden wir verarbeiten, um Ihnen zum Zwecke der Darstellung und Präsentation unserer Produkte, Dienstleistungen und Durchführung von Gewinnspielen und Marketingmaßnahmen E-Mails oder postalische Briefe zukommen zu lassen (Art. 6 Abs. 1 lit f DSGVO), dies jedoch maximal bis 3 Jahre nach Vertragsbeendigung. **Gegen diese Verarbeitung Ihrer Daten zum Zwecke der Direktwerbung haben Sie ein jederzeitiges Widerspruchsrecht ohne Angabe von Gründen durch postalisches Schreiben an Energie Steiermark Wärme GmbH, Leonhardgürtel 10, 8010 Graz oder durch E-Mail an datenrecht.fw@e-steiermark.com.** Wenn Sie Ihr Widerspruchsrecht gegen die Datenverarbeitung zum Zwecke der Direktwerbung geltend machen, werden Ihre personenbezogenen Daten nicht mehr für diese Zwecke verarbeitet.

Für andere Formen der Direktwerbung werden wir Ihre Daten nur dann verarbeiten, wenn Sie eine ausdrückliche Einwilligung in die Verarbeitung Ihrer Daten erteilt haben (Art. 6 Abs. 1 lit a DSGVO). Sollten Sie in die Datenverarbeitung eingewilligt haben, **können Sie diese Einwilligung ohne Angabe von Gründen durch postalisches Schreiben an Energie Steiermark Wärme GmbH, Leonhardgürtel 10, 8010 Graz oder durch E-Mail an datenrecht.fw@e-steiermark.com widerrufen.**

Die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zum Zwecke der Direktwerbung ist für die Abwicklung unseres Vertragsverhältnisses nicht erforderlich.

VERARBEITEN WIR IHRE DATEN AUF BASIS AUTOMATISATIONSUNTERSTÜTZTER ENTSCHEIDUNGSFINDUNG?

Zum Zweck einer optimalen Kundenbetreuung speichern wir Kundenaktivitäten, damit relevante und zielgerichtete Maßnahmen gesetzt werden können, um so die Zufriedenheit zu verbessern oder das Service individuell anzupassen.

Zum Zweck der Vermeidung von Streuverlusten und Minimierung von Datenverarbeitungen für Werbezwecke speichern wir das Nachfrageverhalten wie zum Beispiel Bestellungen von Angeboten, Reaktionen auf Angebote und schließen daraus auf bestimmte persönliche Interessen. Diese bewerteten Interessen verwenden wir, um den Kunden zielgerichtet interessensspezifische Angebote und Werbung zu übermitteln und so Streuverluste bei der Werbung zu vermeiden (Bewertung von persönlichen Interessen).

WER ERHÄLT IHRE DATEN?

Ihre Daten erhalten diejenigen Stellen bzw. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die diese zur Erfüllung von vertraglichen und gesetzlichen Pflichten sowie berechtigten Interessen benötigen. Darüber hinaus erhalten von uns beauftragte Auftragsverarbeiter und sonstige Empfänger: insbesondere in der EU ansässige Unternehmen wie IT-, Cloud- sowie Telekommunikations-Dienstleister, Druck-, Scan- und Datenvernichtungs-Dienstleister, externe Auditoren und Sachverständige, Rechnungshöfe, Schlichtungsstellen und Behörden (einschl. Gerichte oder Landesregierung und Förderbehörden), Wirtschaftsprüfer und Steuerberater, Versicherungen, Ablesedienstleister, Market Calling

Marketinggesellschaft m.b.H., Inkassodienstleister und Wirtschaftsauskunfteien (KSV 1870 Forderungsmanagement GmbH), Beratungsunternehmen, Anwälte und Unternehmen innerhalb der Energie Steiermark Gruppe (Energie Steiermark AG, Energie Steiermark Green Power GmbH, Next Vertriebs- und Handels GmbH, Energie Steiermark Technik GmbH, Energie Steiermark Service GmbH, Energie Steiermark Kunden GmbH, Energie Steiermark Natur GmbH, Energie Steiermark Business GmbH, E1 Wärme und Energie GmbH) Ihre Daten, sofern diese die Daten zur Erfüllung ihrer jeweiligen Leistung benötigen. Sämtliche Auftragsverarbeiter sind vertraglich entsprechend dazu verpflichtet, Ihre Daten vertraulich zu behandeln und nur im Rahmen der Leistungserbringung zu verarbeiten.

WIE LANGE WERDEN IHRE DATEN GESPEICHERT?

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten, soweit erforderlich, für die Dauer der gesamten Geschäftsbeziehung sowie darüber hinaus für die Dauer gesetzlicher Aufbewahrungs- und Dokumentationsfristen, insbesondere der Bundesabgabenordnung (BAO).

Nach § 207 Abs. 2 iVm § 208 Abs. 1 lit a BAO verjähren Abgaben nach zehn Jahren mit dem Ablauf des Jahres, in dem der Abgabenanspruch entstanden ist. Nach § 132 BAO sind steuerrechtlich relevante Bücher, Aufzeichnungen und Belege sieben Jahre aufzubewahren. Daher werden Ihre Daten grundsätzlich nach zehn Jahren ab Beendigung unseres Vertragsverhältnisses gelöscht.

WELCHE DATENSCHUTZRECHTE STEHEN IHNEN ZU?

Sie haben jederzeit ein Recht auf Auskunft, Berichtigung, Löschung oder Einschränkung der Verarbeitung Ihrer gespeicherten Daten, ein Widerspruchsrecht gegen die Verarbeitung sowie ein Recht auf Datenübertragbarkeit gemäß den Voraussetzungen des Datenschutzrechts.

Sollten Sie von diesem Recht Gebrauch machen wollen, können Sie dies formlos, ohne Angabe von Gründen durch ein postalisches Schreiben an Energie Steiermark Wärme GmbH, Leonhardgürtel 10, 8010 Graz oder per E-Mail an datenrecht.fw@e-steiermark.com tun.

Sind Sie der Meinung, dass wir bei der Verarbeitung Ihrer Daten gegen österreichisches oder europäisches Datenschutzrecht verstoßen, so ersuchen wir Sie, mit uns Kontakt aufzunehmen, um Ihre Bedenken klären zu können.

Sollten Sie noch Fragen zum Inhalt dieses Informationsblattes oder allgemeine Fragen zum Datenschutz haben, können Sie sich gerne an unseren Datenschutzbeauftragten per E-Mail an datenschutz@e-steiermark.com oder durch ein postalisches Schreiben an Energie Steiermark Wärme GmbH, z.H. Datenschutzbeauftragter, Leonhardgürtel 10, 8010 Graz wenden.

Beschwerden können Sie an die Österreichische Datenschutzbehörde richten.