

DATENSCHUTZINFORMATION CHATBOT

Der Schutz Ihrer persönlichen Daten und die Einhaltung sämtlicher datenschutzrechtlichen Bestimmungen (insbesondere EU-Datenschutzgrundverordnung – **DSGVO** – das österreichische Datenschutzgesetz – **DSG** und das Telekommunikationsgesetz – **TKG**) ist uns ein besonderes Anliegen.

In dieser Datenschutzerklärung informieren wir Sie, wie wir Ihre personenbezogenen Daten (zB Name, E-Mail-Adresse oder IP-Adresse) verarbeiten, wenn Sie unseren **Chatbot (Chat-Funktion)** nutzen, und welche Ansprüche und Rechte Ihnen nach den datenschutzrechtlichen Bestimmungen zustehen. Diese Datenschutzerklärung gilt ergänzend zu den allgemeinen Datenschutzbestimmungen von AutoLogg, welche hier abrufbar sind: <https://www.autologg.com/datenschutz/>. Im Falle von Abweichungen gilt für den Chatbot vorrangig diese Datenschutzerklärung.

1. Verantwortlicher:

AutoLogg GmbH, Mühlstraße 21, A-4614 Marchtrenk, T +43 1 2057735348, office@autologg.com (in der Folge kurz „AutoLogg“, „wir“ oder „uns“ genannt).

Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten: T +43 1 2057735348, datenschutz@autologg.com

2. Verarbeitung personenbezogener Daten, Zwecke und Rechtsgrundlagen

Wir bieten Ihnen auf unseren Seiten eine einfache und schnelle Kontaktmöglichkeit über unseren Chatbot (Chat-Funktion) zum Zwecke einer reibungslosen Kommunikation, der Unterstützung von Website-Besuchern, dem Customer Support und dessen Optimierung.

Was ist ein Chatbot?

Ein Chatbot kann ohne menschliche Hilfe auf Fragen und sonstigen Eingaben der Nutzer reagieren. Um die Eingaben der Nutzer auszuwerten und passende Antworten zu generieren, nützt unser Chatbot künstliche Intelligenz bzw. fortschrittliche KI-Sprachmodelle. Durch das softwarebasierte Dialogsystem des Chatbots können Informationen zu verschiedenen Themen bereitgestellt werden, die ausschließlich aus dem definierten AutoLogg-Supportinhalt und ausgewählten, nicht personenbezogenen Nutzereingaben stammen. Dadurch wird die Genauigkeit der Antworten erhöht und „Halluzinationen“ reduziert. Bitte beachten Sie dennoch, dass die Funktionalität des Chats sowie die Richtigkeit der Antworten nicht in jedem Fall gewährleistet werden kann und wir keine Haftung dafür übernehmen.

2.1. Auftragsverarbeiter

Für die Bereitstellung des Chatbots setzen wir einen Auftragsverarbeiter ein. Diensteanbieter ist die Intercom R&D Unlimited Company, Stephen Court, 18-21 St. Stephen's Green, Dublin 2, Irland („Intercom“). Muttergesellschaft von Intercom ist die Intercom, Inc. (USA), welche über eine Zertifizierung nach dem EU-US Data Privacy Framework (DPF) verfügt. Wir haben mit Intercom das „[Regional Data Hosting Addendum](#)“ abgeschlossen, was bedeutet, dass die in Zusammenhang mit der Nutzung der Chat-Funktion verarbeiteten personenbezogenen Daten in einem Rechenzentrum in der EU gespeichert und nicht außerhalb der EU übertragen werden. Weitere Informationen zum Datenschutz bei Intercom finden Sie hier: <https://www.intercom.com/legal/privacy>.

2.2. Cookies

Art und Zwecke der Verarbeitung:

Wenn Sie die Chat-Funktion nutzen, werden bei der Aktivierung der Chat-Funktion Cookies gesetzt. Cookies sind kleine Textdateien, die über Ihren Browser auf Ihrem Endgerät (zB Notebook, Tablet, Smartphone) vorübergehend abgelegt werden. Beim nächsten Besuch unserer Seite bzw. des Chats greift Ihr Browser auf das oder die relevante(n) Cookie(s) zu und schickt diese(s) an den Server der Seite.

Nähere Informationen zu den eingesetzten Cookies, insbesondere zu Zweck und Speicherdauer, finden Sie im Nachfolgenden:

Name:	Beschreibung, Speicherdauer:
intercom-session-*	Dient zur eindeutigen Identifizierung einer Browser-Session
intercom-device-id-*	Anonyme Besucher ID (Speicherdauer: 9 Monate)

Um das Setzen von Cookies generell zu vermeiden, können Sie auch Ihren Browser so einstellen, dass Cookies nur mit Ihrem Einverständnis erstellt oder abgelehnt werden. Wir weisen jedoch darauf hin, dass ohne das Setzen von Cookies die Chat-Funktion nicht nutzbar ist (technisch notwendige Cookies).

Rechtsgrundlagen:

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten zur Wahrung unserer berechtigten Interessen gemäß Art 6 Abs 1 lit f DSGVO (Betrieb und Verbesserung unserer Webseiten, des Online-Serviceangebotes und des Kundensupports).

2.3. Nutzung des Chats (Chatdaten)

Art und Zwecke der Verarbeitung:

Wenn Sie die Chat-Funktion nutzen, verarbeiten wir Ihre Daten wie folgt:

Durch Ihre Anfrage über die Chat-Funktion wird Ihnen eine Session-basierte pseudonymisierte Session-ID und Device-ID zugewiesen (vgl. oben bei „Cookies“ unter Punkt 2.2.). Um Ihre Anfrage bearbeiten zu können, überträgt Intercom diese Daten an uns. Dadurch können wir Sie auch bei späteren Anfragen über diesen Kanal erkennen, Ihre Anfrage in den bisherigen Gesprächskontext setzen und sicherstellen, dass ausschließlich Sie als zuvor berechtigter Nutzer auf die Chat-Daten zugreifen können.

Wenn Sie über keinen AutoLogg-Account verfügen bzw. nicht in Ihrem AutoLogg-Account eingeloggt sind („Besucher“), verarbeiten wir bei Aktivierung der Chat-Funktion, neben der bereits angeführten Session-ID und Device-ID, Ihre IP-Adresse, Daten zu Besucherattributen (wie zB Web-Sessions, Zeitpunkt des ersten und letzten Besuches, Ort und Land, Betriebssystem), Daten zu AutoLogg-Webseitenaufrufen und Klickdaten (um Ihnen zielgerichteten Support bieten zu können) sowie die Inhalte aller gesendeten und empfangenen Chat-Nachrichten (Chatdaten). Wenn Sie in Ihrem AutoLogg-Account eingeloggt sind („registered User“), verarbeiten wir bei Aktivierung der Chat-Funktion zusätzlich Ihre User-ID, E-Mail-Adresse, Vor- und Nachname, Kundenattribute (wie AutoLogg-ID und Kfz-Kennzeichen), um Ihnen möglichst auf Ihren Vertrag zugeschnittene Informationen geben zu können. Diese Daten werden auf Servern unseres Auftragsverarbeiters Intercom in der EU gespeichert, damit wir bei künftigen Anfragen auf diese Information zurückgreifen können.

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten über den Chatbot nur, um Ihr jeweiliges Anliegen bearbeiten und unseren Support verbessern zu können. Chatdaten werden nicht in personenbezogener Form zum Training der dem Chatbot zugrundeliegenden KI verwendet, sondern zuvor jeglicher Personenbezug entfernt (anonymisiert). Für die Verwendung Ihrer im Rahmen des Chatbots bekanntgegebenen personenbezogenen Daten zu Werbezwecken werden wir Ihre Einwilligung einholen.

Soweit der Chatbot Ihre Anfrage nicht über einen in der Software vorgesehenen Dialog bearbeiten kann, wird Sie der AutoLogg-Support kontaktieren.

Rechtsgrundlagen:

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten aufgrund der Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen bzw. zur Vertragserfüllung gemäß Art 6 Abs 1 lit b DSGVO bzw. zur Wahrung unserer berechtigten Interessen gemäß Art 6 Abs 1 lit f DSGVO (möglichst effektives Kundenservice, Gewährleistung eines reibungslosen Geschäftsablaufs, Support, Optimierung des Supports).

3. Profiling, automatisierte Entscheidungsfindung

Es findet keine automatisierte Entscheidungsfindung einschließlich Profiling statt.

4. Geben wir Ihre Daten weiter?

Nur soweit dies für die oben angeführten Zwecke erforderlich und zulässig ist, übermitteln wir gegebenenfalls personenbezogene Daten an andere Abteilungen bzw.

verbundene Unternehmen innerhalb der EU (<https://www.starlim-sterner.com/kontakt/standorte/>), die uns etwa bei der Führung unserer Buchhaltung und Einhaltung unserer rechtlichen und steuerrechtlichen Verpflichtungen unterstützen, bzw. an Dritte wie Rechtsberater, Steuerberater oder Wirtschaftsprüfer, Auditoren bzw. sonstige Geschäftspartner. Weiters können Ihre personenbezogenen Daten in unserem Auftrag auch von unseren Auftragsverarbeitern (zB IT-Dienstleister) verarbeitet werden. Diese Auftragsverarbeiter sind vertraglich zur Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen verpflichtet.

Im Übrigen geben wir – sofern nicht ausdrücklich anders in dieser Datenschutzhinweise angegeben – Ihre personenbezogenen Daten nicht an Dritte weiter, es sei denn, dies ist für die Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen oder zur Erfüllung unserer Pflichten erforderlich oder gesetzlich/behördlich verpflichtend. Mögliche Empfänger können diesfalls Rechtsvertreter, zuständige Behörden, Ämter und Gerichte sein.

Sofern sich die oben angeführten Empfänger in Ländern außerhalb der Europäischen Union (in sog. „Drittländern“) befinden, gelten dort möglicherweise Datenschutzvorschriften, die nicht das gleiche Datenschutzniveau wie in Ihrem Wohnsitzland gewährleisten. Hierbei kann etwa das Risiko bestehen, dass Ihre Daten durch lokale Behörden erfasst und verarbeitet sowie Ihre Betroffenenrechte nicht durchgesetzt werden könnten. Eine Übermittlung erfolgt daher entsprechend den gesetzlichen Vorgaben nur dann, wenn für das Drittland ein Angemessenheitsbeschluss der Europäischen Kommission vorliegt (darunter fällt zB auch eine entsprechende Zertifizierung nach dem [Data Privacy Framework](#), kurz „DPF“), mit dem Empfänger angemessene Garantien vereinbart wurden (zB EU Standardvertragsklauseln abgeschlossen wurden), der Empfänger an einem genehmigten Zertifizierungssystem teilnimmt, verbindliche interne Datenschutzvorschriften gemäß Art 47 DSGVO vorliegen oder eine Ausnahme gemäß Art 49 DSGVO vorliegt (zB weil die Übermittlung für die Erfüllung eines zwischen Ihnen und uns geschlossenen Vertrages erforderlich ist oder Sie in die Übermittlung ausdrücklich eingewilligt haben).

5. Wie lange werden Ihre Daten gespeichert?

Soweit nicht ausdrücklich eine andere Speicherdauer angegeben wird, gilt Folgendes: Wenn Sie die Chat-Funktion nutzen und über keinen AutoLogg-Account verfügen bzw. währenddessen nicht in Ihrem AutoLogg-Account eingeloggt sind („Besucher“), bewahren wir Ihre personenbezogenen Daten für die Dauer von 9 Monaten auf. Sind Sie bei Nutzung der Chat-Funktion in Ihrem AutoLogg-Account eingeloggt („registered User“), bewahren wir Ihre personenbezogenen Daten so lange auf, wie Sie einen aufrechten AutoLogg-Vertrag haben, um Ihnen bestmöglichen Support im Zusammenhang mit der Nutzung unserer Produkte zu ermöglichen. Soweit bestimmte Daten nicht mehr für die oben genannten Zwecke benötigt werden, werden wir diese Daten löschen bzw. anonymisieren.

Ist unser Vertragsverhältnis aufgrund einer Abo-Kündigung bzw. dem Auslaufen einer etwaigen Mindestvertragsdauer beendet, werden wir Ihre Daten spätestens 14 Tage nach

Wirksamwerden der Vertragsbeendigung löschen. Ist der zahlungspflichtige Vertrag aufgrund einer Abo-Pausierung pausiert und erfolgt binnen eines Zeitraumes von 10 Jahren ab Wirksamwerden der Abo-Pausierung keine Reaktivierung, gilt der Vertrag automatisch als beendet und werden wir Ihre Daten spätestens 14 Tage nach Wirksamwerden dieser Vertragsbeendigung löschen, sofern Sie uns nicht zuvor zur Löschung Ihrer personenbezogenen Daten auffordern.

Aufgrund gesetzlicher Pflichten (insbesondere Aufbewahrungspflichten) oder zur Abwehr von Ansprüchen, zur Durchsetzung von Ansprüchen (einschließlich unserer Allgemeinen Geschäftsbedingungen) oder zur Dokumentation der Einhaltung gesetzlicher Vorgaben kann ebenfalls eine fortgesetzte Aufbewahrung Ihrer Daten erforderlich sein. Diese Daten werden auf das erforderliche Minimum reduziert.

6. Ihre Rechte

Als betroffener Person stehen Ihnen gemäß der DSGVO folgende Rechte zu:

- Sie können Auskunft über die Verarbeitung Ihrer Daten verlangen (Art 15 DSGVO);
- Sie können die Berichtigung unrichtiger Daten verlangen (Art 16 DSGVO);
- Sie können gegebenenfalls die Löschung Ihrer Daten verlangen (Art 17 DSGVO);
- Sie können gegebenenfalls die Einschränkung der Verarbeitung Ihrer Daten verlangen (Art 18 DSGVO);
- Sie können gegebenenfalls Widerspruch gegen die Verarbeitung erheben, wenn sich aus Ihrer besonderen Situation Gründe dafür ergeben (Art 21 DSGVO);
- Sie können gegebenenfalls die Übertragung Ihrer Daten in einem gängigen Format verlangen, wenn Sie uns diese Daten bereitgestellt haben (Art 20 DSGVO);
- Beruht die Verarbeitung auf Ihrer Einwilligung, haben Sie das Recht, die Einwilligung jederzeit unabhängig von allfälligen weiteren Einwilligungen zu widerrufen. Durch den Widerruf der Einwilligung wird die Rechtmäßigkeit der aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf verarbeiteten Daten nicht berührt.
- Sie können Beschwerde bei der Aufsichtsbehörde erheben.

Bitte beachten Sie, dass wir möglicherweise nicht immer verpflichtet sind, einer Bitte um Löschung, Einschränkung der Verarbeitung, Widerspruch gegen die Verarbeitung oder Datenübertragung nachzukommen. Dies unterliegt den gesetzlichen Voraussetzungen und einer Beurteilung im Einzelfall. Sollten Sie Fragen bezüglich Ihrer personenbezogenen Daten haben, kontaktieren Sie uns bitte unter datenschutz@autologg.

7. Sonstiges

Diese Datenschutzhinweise können bei Bedarf angepasst werden anpassen.

Stand: Juli 2024