

DATENSCHUTZERKLÄRUNG

(Gemäß Art. 13 der Verordnung (EU) 2016/679 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten)

Wir laden Sie ein, unsere Datenschutzerklärung zu lesen, in der Sie Informationen über die Verarbeitung personenbezogener Daten im Zusammenhang mit dem Betrieb über unsere Website [<https://www.bolzano-bozen.it/de/>] ("Website") bzw. unseren offiziellen Whatsapp-Kanal (gemeinsam auch die „Chat-Kanäle“) und Nutzung unseres Chatbots „[Bolzano Bozen Concierge]“ („Chatbot“) in Übereinstimmung mit der Verordnung (EU) 2016/679 ("DSGVO") finden.

Die vorliegende Datenschutzerklärung ergänzt unsere allgemeine Datenschutzerklärung für Besucher*innen unserer Website, die sämtliche Informationen gemäß Art. 13 und 14 DSGVO enthält und ebenfalls über die Website abrufbar ist.

Für eine umfassende Information über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten empfehlen wir, auch die allgemeine Datenschutzerklärung einzusehen.

Der Chatbot wird mit der Absicht zur Verfügung gestellt, Nutzern („Nutzer“ oder „Sie“) einen schnellen, barrierefreien und interaktiven Zugang zu Informationen hinsichtlich Unterkünfte sowie Kultur- und Freizeitangeboten in [Verkehrsamt der Stadt Bozen] zu ermöglichen. Eine weitere Nutzung zu anderen, mit diesem Informationszweck nicht im Einklang stehenden Zwecken ist ausgeschlossen.

1. Verantwortlicher der Datenverarbeitung – Wer sind wir



[Verkehrsamt der Stadt Bozen]

MwSt.-Nr. und St.-Nr.: [IT00136120219]

[Südtiroler Straße 60]

[Bozen 39100]

[0471 307000]

[info@bolzeno-bozen.it]

verarbeitet die Daten des Nutzers als Verantwortlicher der Datenverarbeitung gemäß Art. 4 Abs. 1 Nr. 7 DSGVO.

2. Welche persönlichen Daten verarbeiten wir und wie



a) Technische Daten, System- und Sicherheitsprotokolle:

Im Zuge der Bereitstellung des Chatbots erfassen wir bestimmte technisch notwendige personenbezogene Daten, deren Übermittlung durch die Verwendung von Internet- und Kommunikationsprotokollen bedingt ist, wie z.B. IP-Adressen, Datum und Uhrzeit der Anfragen, Zeitzone, Browser, Sprache und Version der Browsersoftware bzw. Betriebssystem des Endgeräts und Referrer-URL, d.h. die Website, von der aus der Zugriff erfolgt. Wird der Chatbot über unseren Whatsapp-Kanal zur Verfügung gestellt, können wir außerdem die Telefonnummer und angezeigten den Profilnamen des Nutzers erfassen, die wir für die Dauer der Nutzung sowie zum Zwecke der Wartung aufbewahren.

Dabei handelt es sich um Informationen, die nicht mit der Absicht erhoben werden, sie einzelnen Nutzern zuzuordnen, die aber aufgrund ihrer Beschaffenheit – durch Verarbeitung und Verknüpfung mit Daten, die sich im Besitz von Dritten befinden – eine Identifizierung von Nutzern ermöglichen könnten.

b) Dialoginhalte und andere Informationen

Die Nutzung des Chatbots, egal über welchen Chat-Kanal, setzt zudem die Verarbeitung der von Ihnen gesendeten und empfangenen Nachrichten voraus. Dazu können insbesondere auch von Ihnen bereitgestellte bzw. hochgeladene Informationen oder Dateien über Ihre Person sowie Informationen über Ihren Umgang mit dem Chatbot zählen.

c) Kontaktdaten

Um Anfragen zu beantworten oder Beschwerden hinsichtlich des Chatbots zu bearbeiten, verarbeiten wir auch von Nutzern für diesen Zweck bereitgestellte Kontaktdaten, wie Vorname, Nachname, E-Mail-Adresse und Telefonnummer.

Für die Bereitstellung und Nutzung des Chatbots sind keine Angaben zu Ihrer Gesundheit, religiösen oder politischen Überzeugungen oder anderen besonderen Kategorien von personenbezogenen Daten notwendig. Bitte übermitteln Sie solche Daten daher nicht. Sollten Sie dennoch entsprechende Angaben über das Mitteilungsfenster teilen, willigen Sie ausdrücklich in deren Verarbeitung im Sinne von Art. 9, Abs. 2, Buchstabe a) DSGVO ein.

Die personenbezogenen Daten werden mit Hilfe von IT-gestützten Instrumenten, einschließlich Cookies verarbeitet. Nähere Informationen zu den hierfür verwendeten Cookies können auf unserer [\[https://www.bolzano-bozen.it/de/\]](https://www.bolzano-bozen.it/de/) gefunden werden.

3. Rechtsgrundlage und Zwecke der Verarbeitung von personenbezogenen Daten



In Bezug auf die Bereitstellung und Nutzung des Chatbots, erheben und verwenden wir Ihre personenbezogenen Daten ausschließlich für die folgenden Zwecke und unter Verwendung folgender Rechtsgrundlagen:

<u>Rechtsgrundlage</u>	<u>Zwecke der Verarbeitung</u>
<u>Die Erfüllung vertraglicher Verpflichtungen oder vorvertraglicher Maßnahmen (Art. 6, Abs. 1, Buchst. b) DSGVO):</u> wenn Nutzer den Chatbot über einen der angebotenen Chat-Kanäle verwenden.	a) <u>Bereitstellung des Chatbots über einen unserer Chat-Kanäle</u> Wir verarbeiten Personenbezogene Daten der Nutzer, wie technische Daten, System- und Nutzungsprotokolle, Dialoginhalte, Profilnamen und Telefonnummern, um den Chatbot über unsere Chat-Kanäle bereitzustellen und die Nutzung desselben sowie die Ausspielung von Informationen zu ermöglichen. Wir prüfen in regelmäßigen Abständen die Notwendigkeit der Aufbewahrung solcher Anfragen und Mitteilungen und löschen die entsprechenden Daten, wenn sie nicht mehr benötigt werden. Es steht dem Nutzer frei, seine persönlichen Daten für die oben genannten Zwecke bereitzustellen. Die Bereitstellung dieser Daten ist jedoch erforderlich, um Anfragen über den Chatbot zu bearbeiten und/oder die Geschäftsbeziehung zum [Verkehrsamt der Stadt Bozen] aufrechtzuerhalten. Ohne Bereitstellung dieser Daten sind wir möglicherweise nicht in der Lage, die Anfrage zu bearbeiten oder unsere Dienstleistungen zu erbringen. b) <u>Bearbeitung von Beschwerden</u> Der Chatbot ist im Stande Hinweise auf negatives Feedback oder Beschwerden zu erkennen. Betreffende Dialogausschnitte können – nach technischer Vorprüfung auf Relevanz – an uns weitergeleitet werden, um im Rahmen eines internen Vorgangs, der eine individuelle

	Prüfung, Rückmeldung an den beschwerdeführenden Nutzer und ggf. weitere Maßnahmen beinhaltet, erfasst zu werden. Hierfür verarbeiten wir neben den Dialoginhalten auch die zur Kontaktaufnahme mit dem Nutzer bereitgestellten Kontaktdaten, sowie gegebenenfalls für die Bearbeitung der Beschwerde relevante buchungs- oder auftragsbezogene Informationen. Es steht dem Nutzer frei, seine persönlichen Daten für die oben genannten Zwecke bereitzustellen. Die Bereitstellung dieser Daten ist jedoch erforderlich, um Anfragen über den Chatbot zu bearbeiten und/oder die Geschäftsbeziehung zum [Verkehrsamt der Stadt Bozen] aufrechtzuerhalten. Ohne Bereitstellung dieser Daten sind wir möglicherweise nicht in der Lage, die Anfrage zu bearbeiten oder unsere Dienstleistungen zu erbringen.
<u>Berechtigtes Interesse (Art. 6 Abs. 1 Buchst. f) DSGVO):</u> zur Gewährleistung der Verfügbarkeit, des einwandfreien Betriebs und der Sicherheit des Chatbots, zur Aufdeckung und Verfolgung möglicher Straftaten sowie zur Verfolgung anderer berechtigter Interessen – sofern die Wahrung unserer Interessen oder der Interessen Dritter die Grundrechte und -freiheiten des Nutzers nicht beeinträchtigen.	c) <u>Sicherheit und Wartung</u> Wir verarbeiten technische Daten und Netzwerkdaten, die indirekt die Identität des Nutzers offenlegen könnten, um ein zuverlässiges Nutzererlebnis zu gewährleisten. Diese Daten werden während des normalen Betriebs des Chatbots automatisch erfasst und für technische Zwecke (einschließlich Fehlerbehebung, Tests, Systemwartung, technischen Support und Berichterstattung) oder für statistische und analytische Zwecke zur Verbesserung der Nutzererfahrung verarbeitet. Letztere werden in der Regel in aggregierter und nicht identifizierbarer Form zu statistischen Zwecken verarbeitet. So kann etwa nachvollzogen werden, wie häufig bestimmte Funktionen genutzt werden oder wie viel Zeit durchschnittlich für bestimmte Anfragen aufgewendet wird. Diese Auswertungen helfen uns dabei, technische Schwachstellen zu erkennen und den Chatbot zielgerichtet weiterzuentwickeln. d) <u>Qualitätssicherung, Content-Pflege und Berichterstattung</u> Wir verwenden Auszüge aus Dialoginhalten des Chatbots, um die Qualität der bereitgestellten Informationen fortlaufend zu überprüfen, Inhalte zu pflegen und Berichte zur Bewertung und Verbesserung unseres digitalen Angebots zu erstellen. Für diese Zwecke werden die Dialogausschnitte vor ihrer Auswertung von personenbezogenen Merkmalen – wie etwa Telefonnummern, Profilnamen oder sonstigen auf eine natürliche Person rückführbare Identifikatoren – bereinigt bzw. pseudonymisiert, um eine Zuordnung der so aufbereiteten Inhalte zu einzelnen Nutzern zu verhindern. e) <u>Weitergabe von Dialoginhalten an verbundene Unternehmen</u> Um das Inhaltsangebot, die Reaktionsgeschwindigkeit und die fachliche Qualität des Chatbots zu verbessern, können wir über technisch gesicherte Schnittstellen Dialogausschnitte mit Softwarelösungen verbundener Unternehmen derselben Tourismusregion teilen. Für diese Zwecke werden die Dialogausschnitte vor ihrer Auswertung von personenbezogenen Merkmalen – wie etwa Telefonnummern, Profilnamen oder sonstigen auf eine natürliche Person rückführbare Identifikatoren – bereinigt bzw. pseudonymisiert, um eine Zuordnung der so aufbereiteten Inhalte zu einzelnen Nutzern zu verhindern. Die empfangenden Unternehmen nutzen diese Dialogausschnitte ausschließlich, um die Nutzeranfrage automatisiert zu beantworten und gegebenenfalls statistisch auszuwerten.
<u>Gesetzliche Verpflichtungen (Art. 6 Abs. 1 Buchst. c) DSGVO):</u> für die Einhaltung der geltenden Gesetze und Vorschriften und die Erfüllung von Anfragen der zuständigen Behörden.	f) <u>Personenbezogene Daten, die wir zur Erfüllung rechtlicher Verpflichtungen verarbeiten</u> Wir verarbeiten die personenbezogenen Daten der Nutzer, um eventuelle gesetzliche Verpflichtungen zu erfüllen, wie steuerliche, administrative und buchhalterische Verpflichtungen.

g) Nutzung von Dialoginhalten und technischen Daten durch SaaS-Dienstleister

Für den Betrieb des Chatbots vertrauen wir auf die fachliche und technische Unterstützung eines Dienstleisters, der technische Daten, aggregierte Nutzerstatistiken und Dialoginhalte für die Bereitstellung des Chatbots gemäß einer mit uns bestehenden vertraglichen Vereinbarung (Art. 6, Abs. 1, Buchst. b) DSGVO).

Außerdem werden diese Daten vom Dienstleister auch in eigener Verantwortung eingesetzt, um die dem Chatbot zugrundeliegenden Algorithmen und Modelle zu trainieren, die Antwortqualität zu erhöhen und die Systemstabilität zu verbessern (Art. 6, Abs. 1, Buchst. f) DSGVO). Zu diesem Zweck verwendet der Dienstleister pseudonymisierte, oder soweit möglich, vollständig anonymisierte Dialogausschnitte und Nutzungsstatistiken. Ein Rückschluss auf Ihre Person ist dem Dienstleister daher nicht ohne Weiteres möglich.

Sie können der Übermittlung ihrer Daten an den Dienstleister jederzeit widersprechen, sofern keine zwingenden schutzwürdigen Gründe entgegenstehen.

4. Datenempfänger – Wie und an wen wir Personenbezogene Daten weitergeben



Unbeschadet der in unserer allgemeinen Datenschutzerklärung angeführten Empfänger können wir bestimmte Dialogauszüge und Kontaktinformationen für die oben genannten Zwecke an verbundene Unternehmen in der Tourismusregion weiterleiten. Jedes empfangende verbundene Unternehmen verarbeitet diese Daten in eigener Verantwortung gemäß Art. 4, Nr. 7 DSGVO und verfolgt dabei ausschließlich den Zweck, Ihre Anfrage aus Gründen der Qualitätssicherung zu beantworten.

Für den Fall der Nutzung des Chatbots über unseren WhatsApp-Kanal, kann darüber hinaus ihre Telefonnummer von Whatsapp Ireland Ltd. in eigener Verantwortung gespeichert und für dienstinterne Zwecke verarbeitet werden. Auf diese Verarbeitung nehmen wir keinen Einfluss. Einzelheiten können der von WhatsApp zur Verfügung gestellten Datenschutzerklärung entnommen werden: <https://www.whatsapp.com/legal/privacy-policy-eea>.

5. Übermittlung von personenbezogenen Daten – Wo werden Personenbezogene Daten verarbeitet



Die Verwaltung und Speicherung der im Rahmen des Betriebs des Chatbots verarbeiteten personenbezogenen Daten erfolgt innerhalb der EU und/oder des EWR, auf Servern die vom **[Verkehrsamt der Stadt Bozen]** und/oder von ihr beauftragten Drittunternehmen verwaltet werden. Im Rahmen einzelner Funktionsbausteine (z.B. Cloud-Hosting, Monitoring- oder Support-Tools) kann jedoch eine Übermittlung von personenbezogenen Daten außerhalb der EU oder EWR erforderlich sein. In diesen Fällen stellen wir sicher, dass vor der Übermittlung alle angemessenen Maßnahmen und Sicherheitsvorkehrungen getroffen werden, die von der DSGVO und den geltenden Rechtsvorschriften vorgeschrieben sind.

6. Aufbewahrungsfrist für Personenbezogene Daten



Wir verarbeiten und speichern die personenbezogenen Daten von Nutzern in Einklang mit unserer allgemeinen Datenschutzerklärung und auf jeden Fall nur so lange, wie es unbedingt erforderlich ist, um die Zwecke zu erreichen, für die sie erhoben wurden.

Insbesondere werden:

- Klartext-Dialoge: für einen Zeitraum, der für die Bearbeitung von Nutzeranfragen und die Ausspielung von Informationen erforderlich ist, aufbewahrt und in der Regel nach 72 Stunden gelöscht oder anonymisiert. Für den Fall der Nutzung des Chatbots über unseren WhatsApp-Kanal, können Nachrichtentexte und bei WhatsApp hinterlegte Telefonnummer bis zu einem Jahr ab Erstellung des jeweiligen Chats aufbewahrt

werden. Sie können für einen längeren Zeitraum verarbeitet werden, wenn Umstände vorliegen, die eine Verlängerung der Datenspeicherungsfrist rechtfertigen. In solchen Fällen werden die personenbezogenen Daten spätestens 30 Tage nach Wegfall des Aufbewahrungsgrundes gelöscht oder anonymisiert.

- System- und Sicherheitslogs: werden für die Dauer geführt, die für den stabilen Betrieb und die Netzwerksicherheit erforderlich ist, in der Regel aber nicht länger als 90 Tage.

Nach Ablauf der vorgenannten Aufbewahrungsfrist werden die Daten aus unseren Live- und Backup-Systemen gelöscht oder zu statistischen Zwecken anonymisiert.

7. Datensicherheit – Wie wir Personenbezogene Daten schützen



Wir nehmen den Schutz der personenbezogenen Daten unserer Nutzer sehr ernst. Aus diesem Grund passen wir stets die organisatorischen, technischen und administrativen Maßnahmen an, um die personenbezogenen Daten der Nutzer vor unbefugtem Zugriff, Veränderung, Offenlegung oder Zerstörung zu schützen.

8. Rechte der betroffenen Nutzer



Der Nutzer kann als betroffene Person seine Rechte gemäß DSGVO (Art. 15 bis 21) ausüben, insbesondere:

- Widerrufsrecht (Art. 7 DSGVO): die erteilte Einwilligung für die verschiedenen Verarbeitungen, für die sie erforderlich ist, jederzeit widerrufen. Die Rechtmäßigkeit der vor dem Widerruf erfolgten Verarbeitung der personenbezogenen Daten des Nutzers bleibt hiervon unberührt. Ein Widerruf bewirkt, dass die personenbezogenen Daten ab diesem Zeitpunkt nicht mehr für die Zwecke verarbeitet werden, auf die sich die widerrufene Einwilligung bezog.
- Auskunftsrecht (Art. 15 DSGVO): eine Bestätigung darüber erhalten, ob eine Verarbeitung stattfindet oder nicht, und, wenn dies der Fall ist, über die Zwecke der Verarbeitung, die Kategorien der verarbeiteten personenbezogenen Daten, die Empfänger und Kategorien von Empfängern, die Aufbewahrungsfrist der Daten usw. informiert zu werden.
- Recht auf Berichtigung (Art. 16 DSGVO): die Berichtigung unrichtiger personenbezogener Daten und/oder die Vervollständigung unvollständiger personenbezogener Daten verlangen.
- Recht auf Löschung (Art. 17 DSGVO): in den Fällen und unter den Bedingungen, die in der Gesetzgebung festgelegt sind, die Löschung der persönlichen Daten erwirken.
- Recht auf Einschränkung der Verarbeitung (Art. 18 DSGVO): in den Fällen und unter den Bedingungen, die in der Gesetzgebung festgelegt sind, eine Einschränkung der Verarbeitung erwirken.
- Recht auf Datenübertragbarkeit (Art. 20 DSGVO): die Übertragbarkeit personenbezogener Daten erwirken, d. h. die Übermittlung personenbezogener Daten, soweit dies technisch möglich ist, von einem Datenverantwortlichen zu einem anderen, in den Fällen und unter den Bedingungen, die in der Gesetzgebung festgelegt sind.
- Widerspruchsrecht (Art. 21 DSGVO): der Verarbeitung personenbezogener Daten aus Gründen widersprechen, die sich aus seiner besonderen Situation ergeben oder wenn Personenbezogene Daten zum Zwecke des Direktmarketings verarbeitet werden.

Sie können Ihre Rechte in Anspruch nehmen, indem Sie eine Anfrage an den Datenverantwortlichen unter den oben genannten Kontaktdaten senden.



Falls der Nutzer der Ansicht ist, dass die ihn betreffende Verarbeitung gegen die DSGVO verstößt, hat er das Recht, eine Beschwerde bei der Aufsichtsbehörde einzureichen: Italienische Datenschutzbehörde, Piazza Venezia 11, 00187 - Roma, <https://www.garanteprivacy.it/>.

9. Nutzung durch Minderjährige

Der Chatbot richtet sich ausschließlich an Personen ab 18 Jahren. Sollten wir Kenntnis davon erlangen, dass eine Person unter 18 Jahren unseren Chatbot nutzt, werden wir die weitere Nutzung verhindern und alle damit verbunden personenbezogenen Daten löschen.

Fall Sie Grund zu der Annahme haben, dass ein Minderjähriger personenbezogene Daten an den Chatbot übermittelt hat, kontaktieren Sie uns bitte umgehend unter den in Abschnitt 1 (Wer wir sind) angegebenen Kontaktadressen. Wir werden uns bemühen, die betreffenden Informationen unverzüglich aus unseren Systemen zu entfernen.

10. Änderungen der Datenschutzerklärung

Wir behalten uns das Recht vor, diese Datenschutzerklärung zu ändern, um sie an geltende Bestimmungen anzupassen. Die aktualisierte Datenschutzerklärung wird auf unserer Website veröffentlicht.

11. Lizenzen

"Datenschutz-Icons" erstellt vom Maastricht European Centre on Privacy and Cybersecurity; Lizenz ECPC CC BY 4.0.
