

LÜMO

Datenschutzerklärung

Stand: 26.07.2018

Die Stadtverkehr Lübeck GmbH trifft Vorkehrungen, um den Schutz und die Sicherheit Ihrer personenbezogenen Daten zu gewährleisten. Unsere Kundendaten erheben wir grundsätzlich beim Betroffenen selbst, also wenn Sie uns diese von sich aus angeben. So sind Sie in der Lage, selbst zu entscheiden, welche Daten Sie an uns übermitteln. Darüber hinaus haben Sie Kenntnis vom Inhalt und Umfang der persönlichen Daten.

Im Sinne des § 3a Bundesdatenschutzgesetz (Datenvermeidung und Datensparsamkeit) bzw. ab 25.05.2018 Art. 5 Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO) erheben, verarbeiten und nutzen wir so wenig personenbezogene Daten wie nötig.

Die Datenerhebung, -verarbeitung und -nutzung erfolgt ausschließlich zum Zweck der Erfüllung der uns erteilten Aufträge. Nach Ende der geschäftlichen Beziehung werden Ihre Daten, sofern aufgrund von handels- und steuerrechtlichen Dokumentations- und Archivierungspflichten eine Löschung nicht zulässig ist, für die Dauer der Aufbewahrungsfristen gesperrt und nach Ablauf dieser Fristen gelöscht.

Der Schutz Ihrer persönlichen Daten ist uns sehr wichtig, weshalb wir Sie gerne über nachfolgende Punkte informieren möchten.

Zur Nutzung unserer mobilen Apps und unseres LÜMO Shuttle-Dienstes (zusammengefasst als „Beförderungsdienstleistung“ bezeichnet) ist es erforderlich Daten zu erfassen – u.a. auch aufgrund gesetzlicher Anforderungen.

Dabei ergreifen wir zahlreiche Maßnahmen, um Ihre personenbezogenen Daten im Einklang mit dieser Datenschutzerklärung („Erklärung“) zu schützen.

Die Sicherheit Ihrer Daten hat für uns stets höchste Priorität:

- Übertragungen sensibler Daten werden ausschließlich unter Verwendung des Verschlüsselungsverfahrens Secure Socket Layer (SSL-Verfahren) mit mindestens 128 Bit vorgenommen.
- Alle erfassten Daten speichern werden ausschließlich in durch Firewalls geschützten Bereichen abgespeichert.
- Onlinezahlungen wickeln wir aus Sicherheitsgründen nur über einen namhaften Anbieter (Stripe Payments Europe, Ltd.) ab. Ihre persönlichen Zahlungsdaten (z.B. Kreditkartendaten) laufen zu keinem Zeitpunkt über unsere Server und werden dementsprechend auch nicht gesehen oder gespeichert. Stripe Payments Europe besitzt seinerseits entsprechende Sicherheitszertifikate und -lizenzen (z.B. Banklizenz, PCI-DSS Certified PCI Level 1). Der Anbieter speichert und verarbeitet die Zahlungsdaten außerhalb Deutschlands.

Selbstverständlich behandeln wir alle Daten entsprechend der Anforderung des Bundesdatenschutzgesetzes bzw. ab 25.05.2018 aufgrund der Anforderungen aus der Datenschutz-Grundverordnung oder sogar gemäß höheren Standards.

Umfang der Erklärung

Diese Erklärung betrifft alle Personen, die unsere Beförderungsdienstleistung nutzen („Nutzer“) und hierfür unsere Apps verwenden.

Erfassung von Daten

Zur Erbringung der vertraglich vereinbarten Beförderungsdienstleistung ist die Nutzung von personenbezogenen Daten erforderlich. Werden die Daten nicht bereitgestellt, kann die Beförderungsdienstleistung nicht erbracht werden. Im Folgenden werden die notwendigen Daten genauer beschrieben:

Direkte Überlassung

Wenn Sie unsere Beförderungsdienstleistung nutzen, ein Konto einrichten, sich an den Kundensupport wenden oder in anderer Form mit uns in Kontakt treten, werden Ihre Daten in einem angemessenen Umfang erfasst, soweit Sie uns diese Daten kommunizieren. Hierzu zählen u.a. Ihr Name, Ihre E-Mail-Adresse sowie Ihr Anliegen.

Indirekte Überlassung

Im Rahmen der Nutzung unserer Beförderungsdienstleistung erfassen wir zudem weitere Daten. Diese unterteilen sich in die folgenden Kategorien:

Standortdaten: Wenn Sie unsere Beförderungsdienstleistung in Anspruch nehmen, erfassen wir Standortdaten über die gebuchte und gefahrene Strecke mittels der vom Fahrer verwendeten Shuttle-Fahrer-App. Um unsere Beförderungsdienstleistung in Anspruch nehmen zu können, müssen Sie ferner der Shuttle-Kunden-App gestatten, mittels des Betriebssystems („OS“) des von Ihnen verwendeten mobilen Endgeräts sowie seines Berechtigungssystems auf Standortdienste zuzugreifen. Dabei erfassen wir den von Ihrem Gerät ermittelten Standort sofern die Shuttle-Kunden-App geöffnet ist.

Transaktionsdaten: Transaktionsdetails, die mit Ihrer Inanspruchnahme unserer Beförderungsdienstleistung zusammenhängen werden von uns (u.a. aufgrund gesetzlicher Anforderungen) erfasst. Dazu gehören: Datum, Uhrzeit, Start, Ziel, zurückgelegte Strecke, Kundenkonto, Fahrtentgelt, vorhandene Fahrscheine (teilweise mit Gültigkeit), Fahrer, Fahrzeug, Parteigröße, Wartezeit, Fahrtzeit, Verspätung, Zahlungsmethode und auffälliges Verhalten (z.B. nicht Erscheinen oder aggressives Verhalten).

Verhaltensdaten: Unsere Apps benutzen kein Google Analytics oder andere Webanalysedienste. Ein User-Tracking findet nicht statt.

Verknüpfte Kontakte: Wenn jemand bei seiner Registrierung (optional) Ihren persönlichen Tell-a-Friend-Code nutzt, um einen Start-Bonus zu erhalten, können wir diese Person Ihrem Code und somit auch Ihnen zuordnen.

Gerätedaten: Sobald Sie die Shuttle-Kunden-App auf Ihrem mobilen Endgerät installiert haben, können wir dieses Gerät jederzeit eindeutig identifizieren, wenn die App geöffnet ist. Dies gilt insbesondere auch dann, wenn Sie die Shuttle-Kunden-App nach Löschung erneut auf demselben Gerät installieren. Ferner werden Informationen zu Ihrem mobilen Endgerät

erfasst und gespeichert. Hierzu zählt etwa Hardware-Modell und Betriebssystem sowie die auf dem Gerät gewählte Spracheinstellung. Die eindeutige Geräteerkennung ist nicht personenbezogen. Ihre persönliche Apple- bzw. Google-ID wird dabei nicht erfasst.

Logging-Daten: Wenn Sie unsere Beförderungsdienstleistung und damit unser System nutzen, erfassen wir Server-Logs, Informationen wie IP-Adressen von Geräten, Zugangsdaten und -uhrzeiten, App-Ausfälle und andere Systemaktivitäten, die während der Nutzung unseres Systems anfallen. Die Erfassung der Log-Daten geschieht stets geräte- und nicht personenbezogen.

OS-Berechtigungen

Mobile Betriebssysteme wie etwa iOS und Android („OS“) definieren Typen von Gerätedaten, auf die Apps nicht ohne Ihre Zustimmung zugreifen dürfen. Bei erster Nutzung der App bzw. einer Funktion, die eine Zugriffsberechtigung erfordert, informiert Sie das OS über die Zugriffsanfrage, und gestattet Ihnen, den Zugriff zu erlauben oder aber zu verweigern. Bitte beachten Sie, dass das Verweigern mancher Zugriffsberechtigungen dazu führen kann, dass die Shuttle-Kunden-App und somit unsere Beförderungsdienstleistung nicht genutzt werden kann.

Informationen aus anderen Quellen

Ferner können wir Sie betreffende Daten und Informationen aus anderen Quellen erhalten:

- Wenn Sie Ihr LÜMO-Konto mit dem Social-Media-Dienst Facebook verbinden, übernehmen wir Ihren Namen und Ihre Email-Adresse in Ihr LÜMO-Konto.

Nutzung von Informationen

Wir erlauben uns, Informationen zu nutzen, um

- unsere Beförderungsdienstleistung und Geschäftsprozesse abzuwickeln. Hierzu zählen bspw. die Nutzung der Daten zum Auffinden von optimierten Routen und Fahrgemeinschaften, zum Abwickeln von Zahlungen, Versenden von Quittungen etc.
- unsere Beförderungsdienstleistung und Geschäftsprozesse zu steuern und zu überwachen. Hierzu zählen bspw. die Nutzung der Daten von der Stadtverkehr Lübeck Leitstelle (Geschäftsabläufe, die nicht automatisiert erfolgen können, wie z.B. Umgang mit Unfällen, Straßensperrungen oder Systemausfällen, die den Einsatz der Leitstellenmitarbeiter erfordern).
- unsere Beförderungsdienstleistung und Geschäftsprozesse zu analysieren und zu optimieren. Hierzu zählen bspw. die Nutzung der Daten zum Auffinden von Systemfehlern und zur Entwicklung neuer Features (z.B. Sicherheitsfunktionen), zum Versenden von Produkt-Updates sowie zur Weiterentwicklung der Beförderungsdienstleistung.
- interne Geschäftsvorgänge abzuwickeln (z.B. um Betrug und Missbrauch unserer Beförderungsdienstleistung zu verhindern, Software-Bugs und Probleme bei Betriebsabläufen zu beheben, Datenanalysen, Tests und Forschungsarbeiten vorzunehmen).

Weitergabe von Informationen

Zusätzlich zur ordnungsgemäßen Nutzung der Informationen, die wir über Sie und Ihr Nutzungsverhalten erfassen, kann die Weitergabe von Informationen zwangsläufig erforderlich sein.

Weitergabe im Sinne der Beförderungsdienstleistung

Wir können Ihre Informationen an folgenden Personenkreis bzw. in folgenden Situationen weitergeben:

- an die Fahrer, um eine ordnungsgemäße Abwicklung der Beförderungsdienstleistung sicherzustellen. Wir geben beispielsweise Ihren Namen, Ihr Foto (falls von Ihnen überlassen), Ihren Abhol- und Ankunftsort weiter;
- an die Stadtverkehr Lübeck Mitarbeiter, die die ordnungsgemäße Abwicklung der Beförderungsdienstleistung steuern und überwachen;
- an Ihre Kontakte (ausschließlich auf Ihren ausdrücklichen Wunsch) im Zusammenhang mit der Nutzung bestimmter Features (z.B. Tell-a-Friend oder Mitteilen der voraussichtlichen Ankunftszeit);
- an Behörden entsprechend der gesetzlichen Bestimmungen;
- an die Öffentlichkeit, wenn Sie entscheiden Inhalte in öffentliche Foren einstellen, App-Bewertungen abgeben, Social-Media-Beiträge schreiben oder andere Features unseres Systems nutzen, die von jedermann eingesehen werden können;
- an Dritte, sofern ausdrücklich von Ihnen erlaubt.

Andere wichtige Möglichkeiten der Weitergabe

Ihre Informationen können an folgenden Personenkreis bzw. in folgenden Situationen weitergeben werden:

- an Dienstleister, die Zugang zu diesen Daten benötigen, um in unserem Auftrag tätig zu werden;
- an Behörden, wenn die Offenlegung laut gesetzlicher Vorgaben oder im Rahmen eines rechtlichen Verfahrens zulässig ist;
- an Behörden oder andere Dritte, wenn Ihr Handeln unsere AGB verletzt oder dies erforderlich ist, um Rechte und Sicherheit der Stadtverkehr Lübeck GmbH oder anderen zu schützen;
- wenn Sie einer Weitergabe zustimmen; und
- in einer anonymisierten, summarischen oder aggregierten Form.

Cookies

Wir setzen in der LÜMO Kunden-App keine Cookies ein.

Account-Löschung

Sie können Ihre an uns übermittelten Accountinformationen jederzeit korrigieren und aktualisieren. Falls Sie Ihr Konto löschen lassen möchten, senden Sie bitte eine E-Mail an

luemo@svhl.de. Wir werden Ihren Account dann umgehend aus unserem System entfernen, sofern es die gesetzlichen Vorgaben zur Aufbewahrungspflicht erlauben (z.B. ist aufgrund gesetzlicher Auflagen die Fahrhistorie dauerhaft aufzubewahren). Andernfalls werden wir Ihren Account weitestgehend anonymisieren.

Ferner behalten wir uns eine nähere Prüfung Ihrer Anfrage zur Löschung Ihrer Accounts vor, falls Ihr Konto noch über ein Restguthaben verfügt oder wir annehmen müssen, dass ein Betrug oder ein Verstoß gegen unsere AGB vorliegt. Nach Klärung der Angelegenheit werden wir Ihre Daten dann selbstverständlich sofort löschen bzw. anonymisieren.

Änderungen an der Erklärung und Ihre Zustimmung

Diese Erklärung wird in regelmäßigen Abständen aktualisiert. Bei erheblichen Änderungen werden Sie zusätzlich informiert, sofern wir im Besitz Ihrer Kontaktinformationen sind. Dennoch empfehlen wir, diese Erklärung regelmäßig im Hinblick auf die neuesten Informationen und Details zu unserer Datenschutzpolitik zu überprüfen. Die **Nutzung unserer Beförderungsdienstleistung** verstehen wir als **Zustimmung** zu der im gegenständlichen Dokument beschriebenen **Datenschutzpolitik**.

Ihre Rechte als betroffene Person

Als betroffene Person haben Sie gegenüber der jeweils verantwortlichen Stelle der Stadtverkehr Lübeck GmbH folgende Rechte auf:

- Auskunft: Über die zu Ihrer Person gespeicherten Daten, über deren Herkunft und Empfänger oder Kategorien von Empfängern, an die Ihre Daten ggf. weitergegeben werden, und über den Zweck der Datenspeicherung.
- Berichtigung: Unrichtig gespeicherter Daten
- Löschung: Nicht mehr erforderlicher Daten, wenn diese keiner Aufbewahrungspflicht unterliegen.
- Jederzeitigen Widerruf einer von Ihnen erteilten Einwilligung: Zur Verarbeitung und Nutzung Ihrer Daten, die nicht aufgrund einer vorrangigen Gesetzesvorschrift oder unmittelbar zur Abwicklung eines bestehenden Vertragsverhältnisses erforderlich ist.

Verantwortliche Stelle

Stadtverkehr Lübeck GmbH
Ratekauer Weg 1-7
23554 Lübeck
luemo@svhl.de
Geschäftsführer: Andreas Ortz
Amtsgerichts Lübeck, HRB 4902

Ansprechpartner

Wenn die Fragen oder Anmerkungen hinsichtlich der Verarbeitung Ihrer persönlichen Daten haben, können Sie sich direkt an unseren Datenschutzbeauftragten wenden:

Datenschutzbeauftragte/r
Stadtverkehr Lübeck GmbH
Ratekauer Weg 1-7
23554 Lübeck
E-Mail: dsb@swhl.de

Dieser steht ebenso im Falle von Auskunftersuchen, Anträgen oder Beschwerden zur Verfügung.

Als betroffene Person haben Sie außerdem ein Beschwerderecht bei der zuständigen Datenschutz-Aufsichtsbehörde:

Unabhängiges Landeszentrum für Datenschutz Schleswig-Holstein (ULD)
Postfach 7116
24171 Kiel
Tel. 0431 988-1200
Fax 0431 988-1223
E-Mail mail@datenschutzzentrum.de

Vielen Dank.