

# Datenschutzerklärung PTV Cloud Dienste

# Inhalt

<b>Datenschutzerklärung PTV Cloud Dienste</b> .....	<b>3</b>
<b>1. Verantwortliche Stelle</b> .....	<b>3</b>
<b>2. Registrierung</b> .....	<b>4</b>
<b>3. Nutzung des Dienstes</b> .....	<b>4</b>
3.1. Abrechnung des Dienstes .....	4
3.2. Analyse des Nutzungsverhaltens .....	4
3.3. Fehlermeldungen.....	5
3.4. Nutzungsdaten/ Telemetriedaten .....	5
3.5. Kostenlose Bereitstellung von gewissen Cloud Diensten .....	6
<b>4. Datensicherheit</b> .....	<b>6</b>
<b>5. Auftragsverarbeitung</b> .....	<b>6</b>
<b>6. Datenverarbeitung durch Dritte</b> .....	<b>7</b>
6.1. Für alle PTV Cloud Dienste eingesetzte Drittanbieter.....	7
6.2. Produktspezifische Drittanbieter.....	8
<b>7. Produktspezifische Datenschutzerklärungen</b> .....	<b>9</b>
7.1. PTV Navigator G2 App.....	9
<b>8. Löschung von Daten</b> .....	<b>9</b>
<b>9. Auskunftsrecht</b> .....	<b>9</b>
<b>10. Beschwerderecht bei der zuständigen Aufsichtsbehörde</b> .....	<b>10</b>

Kurztitel	Datenschutzerklärung PTV Cloud Dienste
Vorlagenhistorie	V3.3.0 vom 08.11.2024

# Datenschutzerklärung PTV Cloud Dienste

Diese Datenschutzerklärung gilt für die Nutzung der PTV Cloud Dienste (der "**Dienst**") der PTV Logistics GmbH, Stumpfstraße 1, 76131 Karlsruhe, Deutschland ("PTV"), die über myptv.com zur Verfügung gestellt werden (einschließlich Subdomains wie beispielsweise developer.myptv.com).

Allgemeine Informationen über unseren Umgang mit Ihren personenbezogenen Daten, sowie datenschutzrechtliche Informationen zu Ihrer Registrierung auf myptv.com und die Nutzung der Website, als auch über Ihre Betroffenenrechte erhalten Sie in unseren allgemeinen [Datenschutzerklärung PTV Logistics GmbH](https://legaldocs.myptv.com/en/Datenschutzerklaerung_PTV_Logistics_GmbH_DE.pdf?inline), abrufbar unter [https://legaldocs.myptv.com/en/Datenschutzerklaerung\\_PTV\\_Logistics\\_GmbH\\_DE.pdf?inline](https://legaldocs.myptv.com/en/Datenschutzerklaerung_PTV_Logistics_GmbH_DE.pdf?inline). Die Datenschutzerklärung für PTV Cloud Dienste gilt vorrangig, für die Nutzung des PTV Cloud Dienstes.

Wenn Sie den Dienst nutzen, werden verschiedene personenbezogene Daten erhoben. Personenbezogene Daten sind Daten, mit denen Sie persönlich identifiziert werden können. Die vorliegende Datenschutzerklärung erläutert, welche Daten wir erheben und wofür wir sie nutzen. Sie erläutert auch, wie und zu welchem Zweck das geschieht.

## 1. Verantwortliche Stelle

Die verantwortliche Stelle für die Datenverarbeitung des Dienstes ist:

**PTV Logistics GmbH**

Stumpfstraße 1

76131 Karlsruhe, Deutschland

E-Mail: [info@ptvlogistics.com](mailto:info@ptvlogistics.com)

Die PTV Logistics GmbH bildet gemeinsam mit den i.S. von §§ 15 ff. AktG verbundenen Unternehmen die PTV Logistics Group. Die PTV Logistics GmbH ist darüber hinaus i.S. von §§ 15 ff. AktG verbunden mit der PTV Planung Transport Verkehr GmbH, Conundra BV (Belgien) und Conundra B.V. (Niederlande). Kontaktinformationen von Kunden und Interessierten teilen wir gegebenenfalls im Rahmen Ihrer Geschäftsbeziehung (Vertrags- bzw. vorvertragähnliches Verhältnis nach Art. 6 I 1 b) DSGVO) mit verbundenen Unternehmen der PTV Logistics Group und der weiteren genannten Unternehmen. Die Weitergabe der personenbezogenen Daten an die verbundenen Unternehmen zur Vertragserfüllung erfolgt auf Grundlage einer Auftragsverarbeitung oder im Rahmen einer gemeinsamen Verantwortlichkeit (Art. 28 und Art. 26 DSGVO). Um sicherzustellen, dass Sie Ihre datenschutzrechtlichen Rechte im Rahmen dieser gemeinsamen Verantwortlichkeit einfach und verlässlich wahrnehmen können, haben wir mit unseren verbundenen Unternehmen vereinbart, dass Sie Ihre Betroffenenrechte, nicht nur gegenüber dem jeweiligen Unternehmen der PTV Logistics Group, sondern auch zentral gegenüber der PTV Logistics GmbH geltend machen können.

Wir haben für unser Unternehmen einen externen Datenschutzbeauftragten bestellt. Unser externer Datenschutzbeauftragter ist für Sie erreichbar unter:

E-Mail: [datenschutz@ptvlogistics.com](mailto:datenschutz@ptvlogistics.com)

## 2. Registrierung

Um die PTV Cloud Dienste nutzen zu können, hat sich der Kunde und jeder autorisierte Nutzer für eine myPTV-ID registriert, die als Identifikationsnummer („Token-ID“) dient. Die Identifikationsnummer ermöglicht die pseudonymisierte Nutzung des Dienstes. Genauere Informationen über die Datenverarbeitung bei der Registrierung erhalten sie in unserer allgemeinen [Datenschutzerklärung PTV Logistics GmbH](#).

Die Grundlage für die Verarbeitung ist Art. 6 Abs. 1 S. 1 b) DSGVO, der die Verarbeitung von Daten zur Erfüllung eines Vertrages erlaubt, dies ist in diesem Fall der mit dem Kunden abgeschlossene Nutzungsvertrag über den Dienst.

## 3. Nutzung des Dienstes

Die Nutzer haben die Möglichkeit, mit den Diensten eigene Applikationen zu erstellen und zu betreiben, Simulationen zu erstellen oder Routenplanungen durchführen zu lassen. PTV hat auf den Inhalt dieser Applikationen, der Simulationen und der Planungen, sowie auf die jeweils verarbeiteten Daten keinen Einfluss. Der Nutzer kann frei entscheiden, welche Daten (beispielsweise Adressen, Stationslisten oder Namen von beispielsweise Kunden oder Mitarbeitern) er verarbeiten lassen möchte. Soweit der Nutzer mit Hilfe des Dienstes personenbezogene Daten verarbeitet, ist der Nutzer allein dafür verantwortlich, dass der jeweils Betroffene in diese Verarbeitung seiner Daten eingewilligt hat oder eine gesetzliche Erlaubnis vorliegt. Der Auftraggeber bleibt in Bezug auf solche personenbezogenen Daten stets verantwortliche Stelle. Der Kunde stellt PTV von allen Ansprüchen des Betroffenen frei und ersetzt PTV alle Schäden, die PTV durch eine datenschutzrechtswidrige Übermittlung von personenbezogenen Daten an PTV entstehen, es sei denn, der Kunde weist nach, dass er den Verstoß nicht zu vertreten hat.

### 3.1. Abrechnung des Dienstes

PTV speichert und verarbeitet bei jedem Login des Nutzers den Token-ID und den Zeitpunkt des Logins. PTV speichert und verarbeitet bestimmte Daten über das Nutzungsverhalten des Nutzers, soweit diese Daten Sachverhalte dokumentieren, die für die Abrechnung des Dienstes relevant sind. Dies können etwa die Anzahl der Kartenzugriffe oder Routenberechnungen, die Zahl der User oder verwalteten Assets o.ä. sein. PTV nutzt diese Daten ausschließlich zu dem Zweck, den Dienst abzurechnen. Grundlage für diese Verarbeitung ist Art. 6 Abs. 1 S. 1 b) DSGVO, der die Verarbeitung von Daten zur Erfüllung eines Vertrags oder vorvertraglicher Maßnahmen gestattet.

### 3.2. Analyse des Nutzungsverhaltens

Darüber hinaus speichert die Plattform des Dienstes bei jedem Login die IP-Adresse des Nutzers. Diese Daten werden spätestens beim Redeployment des Dienstes verworfen. Die Speicherung der IP-Adresse erfolgt nur zu dem Zweck, technische Störungen und eine missbräuchliche Nutzung des Dienstes aufzuklären oder zu verhindern. PTV kann zusätzliche Informationen, die der Nutzer in das Freitextfeld der API eingibt, auswerten, um den Dienst zu verbessern. Die Grundlage für diese Verarbeitung ist Art. 6 Abs. 1 S. 1 f) DSGVO, der die Verarbeitung der Daten zur Wahrung der berechtigten Interessen des für die Verarbeitung Verantwortlichen erlaubt. Die Daten werden in anonymisierter Form weiterverarbeitet. Ein Rückschluss auf den Nutzer ist nicht möglich.

Zur Analyse des Nutzungsverhaltens und zur bedarfsgerechten Ausgestaltung des Dienstes speichert PTV darüber hinaus bestimmte Anfragen an den Dienst. Die hierfür verwendeten Daten werden nach Ablauf der Aufbewahrungsfrist im Zusammenhang mit der Abrechnung des Dienstes vollständig anonymisiert. Eine Zusammenführung dieser Daten mit anderen

Daten des Auftraggebers oder Dritter findet nicht statt. Grundlage für diese Verarbeitung ist Art. 6 Abs. 1 S.1 f) DSGVO, der die Verarbeitung von Daten zur Wahrung der berechtigten Interessen des für die Verarbeitung Verantwortlichen gestattet.

### **3.3. Fehlermeldungen**

Bei Nutzung der Plattformprodukte können Fehlermeldungen erscheinen. Nutzer können dem PTV-Support diese Fehlermeldungen zusammen mit weiteren Informationen (Screenshots, letzte Eingaben, Aktionen im Produkt, Angaben zum Nutzer und zur Instanz etc.) übermitteln. PTV erhält dadurch ggf. auch personenbezogene Daten des Nutzers. Die Datenübermittlung erfolgt freiwillig.

Die Datenverarbeitung von PTV erfolgt zum Zweck der Fehlerbeseitigung und Produkt-Analyse bzw. -Verbesserung, wobei zur Produktverbesserung in der Regel keine personenbezogenen Daten erforderlich sind.

Die Datenverarbeitung erfolgt, soweit sie für die Fehlerbeseitigung erforderlich ist, nach Art. 6 Abs. 1 Buchstabe b) DSGVO zur Erfüllung der Gewährleistungspflicht des Nutzungsvertrags. Soweit die Datenverarbeitung der Beobachtung oder Verbesserung des Produkts dient, erfolgt sie gemäß Art. 6 Abs. 1 Buchstabe b) DSGVO zur Vertragserfüllung. Denn die ordnungsgemäße Vertragserfüllung erfordert auch, die ständige Produktbeobachtung und Produktverbesserung im Hinblick auf Fehler und Störungen. Diese sind für PTV nur dann erkennbar und nachvollziehbar, wenn die konkrete Nutzung der Produkte bekannt ist.

Personenbezogene Daten werden nur so lange gespeichert, wie dies erforderlich ist, bspw., um mit dem Nutzer zur Fehlermeldung zu kommunizieren. Zur Produktverbesserung verarbeitete personenbezogene Daten werden nach Ende der Erforderlichkeit gelöscht oder anonymisiert.

Diese Datenverarbeitung wird nur dann ausgelöst, wenn sich der Nutzer auf eine Fehlermeldung hin direkt mit dem PTV-Support in Verbindung setzt und kann daher vermieden werden.

### **3.4. Nutzungsdaten/ Telemetriedaten**

PTV verarbeitet zur Produktverbesserung Informationen über die Nutzung von Plattformprodukten. Diese Datenverarbeitung erfolgt im Hinblick auf den konkreten Nutzer pseudonymisiert, da Informationen über den Nutzer für diesen Zweck nicht erforderlich sind. Bekannt wird PTV in diesem Zusammenhang lediglich die Organisation des Kunden, der mit PTV den Nutzungsvertrag geschlossen hat.

PTV erfährt in diesem Zusammenhang nicht, welcher Nutzer hinter einer bestimmten Nutzung des Produkts steht, sondern erhält lediglich Daten darüber, wie das Produkt beim Kunden genutzt wird. Dies dient der Gewinnung von Erkenntnissen zur Aufrechterhaltung der Funktionsfähigkeit, sowie zur Verbesserung und Optimierung des Produkts.

Zu dieser Datenverarbeitung gehört insbesondere:

Die Erhebung von Nutzungsdaten pro Produktinstanz zur Erkennung, wie viele Befehle oder Anfragen die Nutzer pro Tag oder Woche innerhalb der Produktinstanz ausgelöst haben (ohne Informationen darüber zu erheben, was genau getan wurde).

Informationen, wieviel Speicherplatz/Dashboards/Berechnungszeit o.ä. in einem Abonnement verbraucht ist (bspw., um diese Information an den Vertrieb der PTV weiterzuleiten, damit dieser den ID-Inhaber fragen kann, ob mehr Speicherplatz/ Dashboards /Berechnungszeit benötigt wird).

Informationen darüber, wie viele Betrachter auf einen öffentlichen Link zugegriffen haben und wie viel Zeit sie auf dem Link verbracht haben oder wie viele Team-Links besucht werden (bspw., um zu wissen, wie Links für Dashboards genutzt werden und, um zu erkennen, ob der Nutzen von öffentlichen Links und Team-Links erkannt wird).

Informationen über den Umfang der Nutzung der erteilten Lizenz, der Workspace-Nutzung etc. (bspw., um die Auslastung von Lizenzen zu erkennen), insbesondere

Informationen über die Anzahl der einzelnen Nutzer, die innerhalb der Organisation des ID-Inhabers in einem bestimmten Zeitraum auf eine Lizenz zugreifen (bspw., um Lizenz-Missbrauch zu verhindern).

Umfang der Nutzung von Lizenzen innerhalb bestimmter geografischer Regionen (bspw. auch um den Kunden einen Bericht zur Verfügung zu stellen, der die Nutzung in den „Regionen“ einer Organisation aufzeigt).

Die Datenverarbeitung erfolgt gemäß Art. 6 Abs. 1 Buchstabe b) DSGVO zur Vertragserfüllung. Denn die ordnungsgemäße Vertragserfüllung erfordert auch die ständige Produktbeobachtung und Produktverbesserung im Hinblick auf Fehler und Störungen. Diese sind für PTV nur dann erkennbar und nachvollziehbar, wenn die konkrete Nutzung der Produkte bekannt ist. Weiterhin ist es nicht zuletzt im Sinne des Kunden erforderlich, dass die Produkte der Aufrechterhaltung ihrer Funktionsfähigkeit und einer steten Verbesserung und Optimierung unterliegen.

Personenbezogene Daten werden so lange gespeichert, wie dies erforderlich ist, um Maßnahmen zur Analyse/Auswertung im Sinne der Aufrechterhaltung der Funktionsfähigkeit und der Verbesserung des Produkts erkennen und durchführen zu können und werden sodann gelöscht oder anonymisiert.

Diese Datenverarbeitung steht im Zusammenhang mit der geschlossenen Nutzungs-/Lizenzvereinbarung zwischen PTV und dem Kunden und dient der konkreten Nutzung und dem Betrieb des PTV-Cloud-Dienstes, so dass die Datenverarbeitung vom Kunden nicht verhindert werden kann.

### **3.5. Kostenlose Bereitstellung von gewissen Cloud Diensten**

PTV bietet gewisse Cloud Dienste gratis an. Um den Nutzern bei Problemen helfen zu können und um diese Dienste zu verbessern, bittet PTV die Nutzer von PTV Developer, PTV Route Optimizer, PTV Map&Guide Internet, PTV Map&Guide, TLNplanner Internet, TLNplanner und PTV Visum Publisher um ihre Telefonnummer. Die Telefonnummer kann verwendet werden, um die Nutzer zu kontaktieren und Ihnen Unterstützung und Anleitung zu geben. Das Feedback wird PTV helfen, Anwendungsfälle zu verstehen und das Produkt zu verbessern, damit es den Bedürfnissen der Nutzer besser entspricht. Eine darüberhinausgehende Nutzung der Telefonnummer erfolgt nicht. Grundlage dieser Verarbeitung ist gemäß Art. 6 Abs. 1 S.1 lit. a) DSGVO die Einwilligung, welche jederzeit widerrufen werden kann.

## **4. Datensicherheit**

PTV gewährleistet ein angemessenes Niveau der Datensicherheit und beachtet dabei die Vorgaben von Art. 32 DSGVO.

## **5. Auftragsverarbeitung**

PTV schließt mit dem Kunden bei Abschluss des Nutzungsvertrages über eines PTV Cloud Dienstes eine Vereinbarung über die Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO ab.

## 6. Datenverarbeitung durch Dritte

Wir nutzen für die Verarbeitung Ihrer Daten und die Abwicklung des Vertragsverhältnisses auch externe Dienstleister. Darüber hinaus werden Ihre Daten auch bei uns und unseren verbundenen Unternehmen im Rahmen anderer Dienste und Anwendungen verarbeitet. In diesen Fällen gewährleisten wir die Sicherheit Ihrer Daten durch den Abschluss von Verträgen zur Auftragsverarbeitung mit dem jeweiligen Dienstleister, die den hohen gesetzlichen Anforderungen zur Einhaltung des Datenschutzes entsprechen.

### 6.1. Für alle PTV Cloud Dienste eingesetzte Drittanbieter

#### 6.1.1 Betrieb des Dienstes

Der Betrieb des Dienstes und somit die Verarbeitung der personenbezogenen Daten, die Sie über die PTV Cloud Dienste verarbeiten lassen möchten, erfolgt über die Azure-Plattform. Diese Plattform wird von der Microsoft Ireland Operations Ltd., Carmenhall Road, Sandyford, Dublin 18, Irland („**Microsoft Irland**“) bereitgestellt.

Die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten erfolgt aufgrund unseres berechtigten Interesses nach Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO.

Zwischen PTV und Microsoft Irland besteht eine Vereinbarung über die Auftragsverarbeitung. Gemäß dieser Vereinbarung dürfen Daten, die auf der Azure-Plattform gespeichert sind, nur innerhalb der Europäischen Union und dem Europäischen Wirtschaftsraum von Microsoft Irland verarbeitet werden.

Weitere datenschutzrechtliche Informationen über Azure finden sie unter <https://azure.microsoft.com/de-de/overview/trusted-cloud/privacy/>.

#### 6.1.2 Zuora

Zur Verwaltung der Subscriptioninformationen und für die automatisierte Rechnungserstellung und –verwaltung setzen wir auf die Lösungen des Anbieters Zuora (Zuora, Inc. 3050 S.Delaware Street, Suite 301 San Mateo, CA).

Die für diese Zwecke notwendigen personenbezogenen Daten werden von uns an Zuora übermittelt. Dazu gehören unter anderem Firmenname und –adresse, USt-ID, Kontaktdaten von Ansprechpersonen (beispielsweise Name, E-Mailadresse, Telefonnummer). Diese Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten erfolgt aufgrund unseres berechtigten Interesses nach Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO.

Zwischen PTV und Zuora besteht eine Vereinbarung über die Auftragsverarbeitung.

Wir löschen personenbezogene Daten, wenn sie für die vorgenannten Verarbeitungszwecke nicht mehr erforderlich sind und keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten einer Löschung entgegenstehen.

#### 6.1.3 Adyen

Wir setzen zur Zahlungsabwicklung den externen Zahlungsdienstleister Adyen (Adyen NV, Simon Carmiggeltstraat 6 - 50, 1011 DJ Amsterdam, Niederlande) ein.

Die zur Abwicklung einer Zahlung notwendigen, personenbezogenen Daten, hierbei handelt es sich beispielsweise um Vorname, Nachname, IP-Adresse, Kreditkartennummer, Gültigkeitsdatum und CVC-Code, werden von Ihnen unmittelbar an den Zahlungsdienstleister übermittelt. Zum Zwecke der Prävention und Aufdeckung von Betrugsfällen wird die IP-Adresse an Adyen übermittelt. Sämtliche Daten werden verschlüsselt übertragen.

Adyen erfasst und speichert die Daten und gibt diese nur verschlüsselt an die im Bezahlprozess beteiligten Unternehmen weiter. Eine Erhebung oder Speicherung der Zahlungsdaten durch uns erfolgt nicht. Die Datenweitergabe zur Zahlungsabwicklung sowie zur Betrugsprävention und -aufdeckung im Rahmen der Bestellungen erfolgt aufgrund unseres berechtigten Interesses nach Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO.

Wir löschen personenbezogene Daten, wenn sie für die vorgenannten Verarbeitungszwecke nicht mehr erforderlich sind und keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten einer Löschung entgegenstehen.

Weitere datenschutzrechtliche Informationen über Adyen können der Datenschutzerklärung von Adyen unter [https://www.adyen.com/de\\_DE/richtlinien-und-haftungsausschluss/privacy-policy](https://www.adyen.com/de_DE/richtlinien-und-haftungsausschluss/privacy-policy), sowie deren Cookie-Richtlinie: <https://www.adyen.com/policies-and-disclaimer/cookie-policy> entnommen werden.

## 6.2. Produktspezifische Drittanbieter

### 6.2.1 Nutzung des Supportanbieters colpari

Wir setzen für die PTV Cloud Dienste **PTV Map&Guide** bzw. **PTV Map&Guide Internet** und **TLNplanner Internet** bzw. **TLNplanner Next Generation** den Supportanbieter colpari GmbH, Waldstraße 5, 04105 Leipzig, Deutschland, nachfolgend „colpari“) ein. Im Rahmen des First-Level Support haben Sie die Möglichkeit mit einem Mitarbeiter von colpari in Verbindung zu treten. Abhängig von Ihrer Eingabe und davon, ob Sie einen Remote-Zugriff des colpari-Mitarbeiters wünschen, können dem Anbieter personenbezogene Daten wie beispielsweise E-Mail Adresse, IP-Adresse, Namen und Kontaktdaten bekannt werden.

Die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten erfolgt aufgrund unseres berechtigten Interesses nach Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO.

Zwischen PTV und colpari besteht eine Vereinbarung über die Auftragsverarbeitung. Gemäß dieser Vereinbarung dürfen Daten nur innerhalb der Europäischen Union und dem Europäischen Wirtschaftsraum verarbeitet werden.

Die personenbezogenen Daten werden, wenn sie für die vorgenannten Verarbeitungszwecke nicht mehr erforderlich sind und keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten einer Löschung entgegenstehen.

### 6.2.2 Nutzung des Customer Service Dienstes von Intercom

Wir setzen für die PTV Cloud Dienste **PTV Map&Guide** bzw. **PTV Map&Guide Internet** und **TLNplanner Internet** bzw. **TLNplanner Next Generation** die Dienste des Anbieters Intercom R&D Unlimited Company, 2nd Floor, Stephen Court, 18-21 Saint Stephen's Green, Dublin 2, Irland ein, dessen Mutterunternehmen die Intercom, Inc. 55 2nd Street, 4th Fl., San Francisco, CA 94105, USA ist („Intercom“).

Intercom bietet KI-basierte Customer Service Lösungen an. Hierfür stellt Intercom uns für unseren Service einen Chatbot zur Verfügung, der Fragen der Nutzer beantwortet und bei der Lösung von Problemen behilflich sein kann.

Mit Intercom haben wir einen Auftragsverarbeitungsvertrag geschlossen, der die EU-Standardvertragsklauseln und zusätzliche Garantien für die Datensicherheit beinhaltet, so dass der ggf. mit der Nutzung von Intercom Diensten verbundene Datentransfer in ein Drittland (also ein Land außerhalb der EU bzw. des EWR) grds. zulässig ist.

Dire Datenschutzerklärung von Intercom können Sie hier ansehen:

<https://www.intercom.com/legal/privacy>

Bei der Nutzung von Intercom wird Ihnen eine eindeutige Cookie-ID zugeordnet, die es Intercom ermöglicht, die Dienstleistungen bereitzustellen. Ohne diese Cookie-ID ist eine Nutzung des Dienstes nicht möglich, da diese aus technischen Gründen für die Interaktion zwischen Ihnen als Nutzer und Intercom als Anbieter zwingend erforderlich ist. Es handelt sich daher hier um ein unbedingt erforderliches Cookie, damit wir diesen gewünschten Dienst überhaupt zur Verfügung stellen können (§ 25 Absatz 2 Nr. 2 TDDDG).

Zwecke der Datenverarbeitung: Wir setzen das Tool ein, um unseren Nutzern eine einfache und schnelle Möglichkeit der Kommunikation mit uns und der Problemlösung zur Verfügung zu stellen.

Rechtsgrundlage der Datenverarbeitung: Die Datenverarbeitung erfolgt aufgrund unserer berechtigten Interessen gemäß Art. 6 Absatz 1 Buchstabe f) DSGVO. Unser berechtigtes Interesse besteht in den oben genannten Zwecken. Die Speicherung des Cookies im Endgerät des Nutzers bzw. das Auslesen desselben erfolgt auf Basis des § 25 Absatz 2 Nr. 2 TDDDG.

Dauer der Speicherung: Personenbezogene Daten werden beim Anbieter Intercom solange gespeichert, wie dies für die Bereitstellung des Dienstes erforderlich ist, längstens solange unser Kundenaccount dort besteht. Wir selbst speichern die Daten beim Anbieter Intercom, solange die konkrete Konversation noch nicht abschließend bearbeitet und erledigt ist. Soweit wir sodann berechtigt sind, die Daten weiter zu verarbeiten, tun wir dies auf unseren eigenen Systemen.

Widerspruchs- und Beseitigungsmöglichkeit: Sie können die hier beschriebene Datenverarbeitung vermeiden, indem Sie auf die Eingabe und Übermittlung von Daten aus dem Chatbot verzichten. Im Übrigen können Sie, soweit wir uns auf unser überwiegendes berechtigtes Interesse berufen, jederzeit aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, gegen die Verarbeitung der sie betreffenden personenbezogenen Daten bei uns Widerspruch einlegen. Wenn wir keine zwingenden schutzwürdigen Gründe für die weitere Verarbeitung nachweisen können, die Ihre Interessen, Rechte und Freiheiten überwiegen, werden wir Ihre Daten dann nicht mehr verarbeiten (vgl. Art. 21 DSGVO).

## 7. Produktspezifische Datenschutzerklärungen

Für einige Produkte stellen wir zusätzlich produktspezifische Datenschutzerklärungen zur Verfügung.

### 7.1. PTV Navigator G2 App

Die [Datenschutzerklärung PTV Navigator G2 App](https://legaldocs.myptv.com/en/Datenschutzerklaerung_PTV_Navigator_G2_App_DE.pdf?inline) finden Sie unter [https://legaldocs.myptv.com/en/Datenschutzerklaerung\\_PTV\\_Navigator\\_G2\\_App\\_DE.pdf?inline](https://legaldocs.myptv.com/en/Datenschutzerklaerung_PTV_Navigator_G2_App_DE.pdf?inline).

## 8. Löschung von Daten

Im Übrigen löscht PTV alle Daten des Nutzers spätestens 8 Wochen nach Beendigung des Vertragsverhältnisses. Soweit PTV aufgrund gesetzlicher Aufbewahrungspflichten Daten des Kunden (z.B. Rechnungs- und Vertragsdaten) aufbewahren muss, sperrt PTV diese Daten für die weitere Verarbeitung.

## 9. Auskunftsrecht

Betroffene Personen können jederzeit nach Maßgabe von Art. 15 DSGVO Auskunft über die von PTV zu ihrer Person oder ihrem Pseudonym gespeicherten personenbezogenen Daten verlangen. Ein Auskunftersuchen ist zu richten an:

**PTV Logistics GmbH**

Stumpfstraße 1

76131 Karlsruhe, Deutschland

E-Mail: [datenschutz@ptvlogistics.com](mailto:datenschutz@ptvlogistics.com)

## **10. Beschwerderecht bei der zuständigen Aufsichtsbehörde**

Im Falle von Verstößen gegen die DSGVO haben betroffene Personen das Recht, sich bei einer Aufsichtsbehörde zu beschweren, insbesondere in dem Mitgliedstaat, in dem sie ihren gewöhnlichen Aufenthalt, ihren Arbeitsplatz oder den Ort des behaupteten Verstoßes haben. Das Recht, eine Beschwerde einzureichen, gilt unabhängig von anderen Verwaltungs- oder Gerichtsverfahren, die als Rechtsmittel zur Verfügung stehen.