

Datenschutzhinweise

Stand Dezember 2021

Wir möchten Sie nachfolgend über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten im Sinne des Art. 4 Nr. 1 DSGVO im Zusammenhang mit der Nutzung unserer App „VRR App – Bus, Bahn, Bike, P+R“ informieren und Sie über Ihre Rechte nach der Datenschutz-Grundverordnung (nachfolgend: „DSGVO“) und dem Bundesdatenschutzgesetz (nachfolgend: „BDSG“) aufklären. Die verwendeten Begriffe sind nicht geschlechtsspezifisch.

1. Wer ist Verantwortlicher für Ihre Daten?

Verantwortlicher für die Verarbeitung Ihrer Daten ist:

Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR

Augustastr. 1

45879 Gelsenkirchen

Tel. 0209 / 1584-0

info@vrr.de

www.vrr.de

Weitere Angaben zu unserem Unternehmen sowie Kontaktdetails können Sie dem Impressum in der App und unserer Website entnehmen.

Unseren Datenschutzbeauftragten erreichen Sie unter:

datenschutz@vrr.de

2. Zu welchen Zwecken verarbeiten wir Ihre Daten und auf welcher Rechtsgrundlage

Wir verarbeiten personenbezogenen Daten, die Sie uns freiwillig überlassen oder die im Rahmen der Nutzung der App und der Webseite anfallen. Welche Daten wir zu welchem Zweck im Einzelnen verarbeiten, richtet sich maßgeblich nach den jeweiligen Leistungen und Funktionalitäten, die Sie in der App und der Webseite nutzen. Im Nachfolgenden finden Sie eine Übersicht der einzelnen Verarbeitungszwecke sowie der entsprechenden Rechtsgrundlagen, auf der die jeweilige Verarbeitung beruht:

2.1. Log-Files, Nutzungs- und Protokolldaten

Um sicherzustellen, dass unsere Website und unsere App in möglichst effektiver Weise Ihnen gegenüber präsentiert werden und um die Stabilität und Sicherheit zu gewährleisten, erheben wir bei jedem Besuch die nachfolgenden Daten, die Ihr Endgerät automatisch an uns übermittelt: IP-Adresse, verwendetes Betriebssystem, Referrer URL, Uhrzeit der

Serveranfrage. Die IP-Adresse wird nach spätestens einem Monat von allen Systemen, die im Zusammenhang mit dem Betrieb der App und Website verwendet werden, gelöscht.

Die Verarbeitung der vorstehenden personenbezogenen Daten basiert auf den vorgenannten berechtigten Interessen gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO

2.2. Einsatz von Cookies

Um den Besuch unserer App und der Webseite attraktiv zu gestalten und die Nutzung bestimmter Funktionen zu ermöglichen, verwenden wir Cookies.

Bei Cookies handelt es sich um kleine Textdateien, die auf Ihrem Endgerät abgelegt werden. Die Cookies können beim Aufruf einer Seite an diese übermittelt werden und ermöglichen somit eine Zuordnung des Nutzers. Cookies helfen dabei, die Nutzung von Internetseiten für die Nutzer zu vereinfachen. Einige der von uns verwendeten Cookies werden nach dem Ende des Nutzungsvorgangs, also etwa nach Schließen Ihres Browsers, wieder gelöscht (sog. Sitzungs-Cookies). Andere Cookies verbleiben auf Ihrem Endgerät und ermöglichen es uns, Sie beim nächsten Besuch wiederzuerkennen (sog. Persistente Cookies).

Sie können Ihre Geräte so einstellen, dass Sie die Annahme von Cookies für bestimmte Fälle oder generell ausschließen. Bereits gesetzte Cookies können Sie löschen. Bei der Nichtannahme von Cookies kann die Funktionalität unserer App und der Webseite eingeschränkt sein.

In der App sowie auf der Webseite werden auch Cookies von Drittanbietern verwendet. Dies betrifft den Einsatz von Marketing und Tracking Tools. Insoweit verweisen wir auf die Informationen in den Ziffern 2.6 und 2.7.

Eine Übersicht der eingesetzten Cookies finden Sie am Ende dieser Datenschutzhinweise.

2.3. Registrierung

Mit Registrierung wechseln Sie in den Verantwortungsbereich des Kundenvertragspartners und verlassen den unsrigen.

2.4. Kontaktaufnahme

Um Ihre Kontaktaufnahme mit uns per E-Mail bearbeiten zu können, verarbeiten wir Ihre E-Mail-Adresse und, falls von Ihnen angegeben, Ihren Namen und Ihre Telefonnummer sowie etwaige sonstige Informationen, die Sie uns mitteilen.

Die Verarbeitung dieser personenbezogenen Daten basiert auf der Rechtsgrundlage des Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO, sofern die Kommunikation im Zusammenhang mit der Durchführung Ihres Ticketkaufs erfolgt. Die Verarbeitung für andere Kommunikation erfolgt auf Basis unseres berechtigten Interesses gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO, nämlich zur bedarfsgerechten Abwicklung Ihrer Kontaktanfrage.

2.5. Darstellung der Fahrtenhistorie und Suchanfragen

Um in der App den Verlauf Ihrer Fahrten und Suchanfragen darzustellen, werden einige Ihrer personenbezogenen Daten lokal in der App gespeichert. Hierzu gehören: Historie der eingegebenen Punkte (z.B. Haltestelle, Adresse, etc.), Historie der eingegebenen Verbindungen, Historie der eingegebenen Linien, Einstellungen des Nutzers, bestimmte Zustände der App, bestimmte vom Fahrplanauskunftsserver abgerufene Inhalte (z.B. Karten-Kacheln) sowie die Fahrberechtigung. Die GPS-Position wird nicht gespeichert, sondern bei einer Fahrplanauskunft einmalig an den Fahrplanauskunftsserver geschickt, um daraus eine Adresse zur Berechnung einer Fahrplanauskunft zu ermöglichen.

Die Verarbeitung der lokal gespeicherten Daten basiert auf unserem berechtigten Interesse gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO Ihnen eine funktionsfähige und nutzerfreundliche App zur Verfügung zu stellen.

Die im lokalen App-Speicher der App gespeicherten Kartendaten und Verläufe können Sie in den Datenschutz-Einstellungen der App löschen.

2.6. Marketing

Um unsere Marketingaktivitäten zu optimieren, nutzen wir den Dienstleister Adjust (adjust GmbH, Saarbrücker Str. 37A, 10405 Berlin), mit dem wir eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO abgeschlossen haben. Weitere Informationen zur Datenverarbeitung durch Adjust sind zu finden unter <https://www.adjust.com/privacy-policy/>.

Adjust erhebt die folgenden personenbezogenen Daten von Ihnen: IP- und MAC-Adresse, Device IDs, inklusive aller Advertising-IDs, http-Header inklusive SDK-Version, User Agent (Land, Sprache, lokale Einstellungen, Version des Betriebssystems), Nutzer-Device und Werbeaktivitäten, App und Event-Token, Aufruf der Ticketübersichtseite, Warenkorbstatus (belegt/nicht belegt), Login-Status, Standort, aktuelle Geschwindigkeit (langsam, mittel, schnell), Aktion, die der Nutzer vor der aktuellen Aktion in der App durchgeführt hat, Registrierungsstatus im Ticketshop, Anzahl und Typ an zusätzlichen Verkehrsmitteln.

Die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zu diesem Zweck beruht auf Ihrer Einwilligung gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO. Sie können Ihre Einwilligung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen, indem Sie in den Datenschutz-Einstellungen in der App die Einstellungen zur Nutzungsanalyse über den Schieberegler „Daten zur Marketingwirksamkeit“ deaktivieren.

2.7. Tracking

Wir verwenden Google Firebase, eine Cloud-Plattform für App-Entwickler von Google (Diensteanbieter: Google LLC, 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, USA, bzw. Google Ireland Limited, Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Irland). Wir haben mit Google bezüglich der eingesetzten Dienste eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO abgeschlossen.

Weitere Informationen zu Google Firebase und den Datenschutzbestimmungen von Google finden Sie unter folgenden externen Links:

<https://firebase.google.com/docs/analytics/>

<https://firebase.google.com/terms/data-processing-terms>

<https://firebase.google.com/terms/crashlytics-app-distribution-data-processing-terms>

<https://support.google.com/analytics/answer/6004245>

Die Verarbeitung der personenbezogenen Daten im Zusammenhang mit Google Firebase basiert auf Ihrer Einwilligung gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO. Der Datentransfer in die USA basiert ebenfalls auf Ihrer Einwilligung gemäß Art. 49 Abs. 2 lit. a DSGVO. Sie können Ihre Einwilligung in den Datentransfer jederzeit widerrufen, indem Sie in den Datenschutzeinstellungen in der App unter dem Reiter Einstellungen zur Nutzungsanalyse den Schieberegler „Daten zur Appnutzung“ deaktivieren.

Wir verwenden bei Google Firebase die nachfolgenden Funktionen:

2.7.1. Firebase Analytics

Wir verwenden Firebase Analytics, um die Nutzung unserer App nachvollziehen zu können und um daraus abzuleiten, welche Funktionen für Nutzer von besonderem Interesse sind und wie wir die App verbessern können.

Folgende Daten der App-Nutzung werden von Google Firebase Analytics erfasst: IP-Adresse, Anzahl der Nutzer und Sitzungen, Sitzungsdauer, Betriebssystem, Gerätemodell, Region, Erstmaliger Start, App-Ausführungen und –Updates, Nutzung Funktionen der App, verwendete Netzwerke, gewählte Zahlungsmethode, gewählte Uhrzeit, gewähltes Verkehrsmittel, Ticketart, Login-Status, Standort, aktuelle Geschwindigkeit (langsam, mittel, schnell), Aktion, die der Nutzer vor der aktuellen Aktion in der App durchgeführt hat, ausgewählter Ticketshop, Art des Start-, End- und Umsteigeorts, Anzahl und Typ an zusätzlichen Verkehrsmitteln, Reihenfolge der aufgerufenen Seiten, Werbe-ID.

2.7.2. Firebase Crashlytics

Wir verwenden Firebase Crashlytics, um durch die Auswertung anonymisierter und aggregierter Absturzberichte die Stabilität und Zuverlässigkeit unserer App verbessern zu können. Um uns anonymisierte Absturzberichte zur Verfügung stellen zu können, erfasst Firebase Crashlytics im Falle eines Absturzes oder einer Fehlfunktion (Crash) der App Informationen und überträgt diese an Server von Google in den USA (Zustand der App zum Zeitpunkt des Absturzes, Installation UUID, Crash-Trace, Hersteller und Betriebssystem des mobilen Geräts, letzte Log-Meldungen, Zeitpunkt und Dauer der Störung, Art der Störung, genutzte Funktionen der App zum Zeitpunkt der Störung).

Wir verwenden Google Firebase ohne geräteübergreifende Nachverfolgung der Nutzer (User-ID) und ohne Aktivierung der Zielgruppen-Option zu (Re-) Marketingzwecken. Wir haben zudem die Produktverknüpfung deaktiviert, sodass die erhobenen Daten nicht mit weiteren Google-Diensten geteilt werden. Auch die Datenfreigabe an Google haben wir deaktiviert, sodass Google die erhobenen Daten ausschließlich dazu nutzen darf, uns die Nutzungsberichte zur Verfügung zu stellen.

2.8. Sonstige Zwecke

Neben den vorgenannten Verarbeitungszwecken verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten zudem für die folgenden Zwecke:

- Um unseren gesetzlichen Aufbewahrungspflichten oder datenschutzrechtlichen Verpflichtungen nachzukommen. Diese Verarbeitung basiert auf der Rechtsgrundlage des Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO.
- Um etwaige Rechtsansprüche auszuüben oder uns gegen Ansprüche zu verteidigen. Diese Verarbeitung basiert auf der Rechtsgrundlage des Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO.
- Um behördliche Anfragen zu beantworten und zu befolgen. Diese Verarbeitung basiert auf der Rechtsgrundlage des Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO.

3. Besteht für Sie eine Pflicht zur Bereitstellung der Daten?

Bei Nutzung unserer App und unserer Website erfolgt eine automatische Übermittlung Ihrer Nutzungs- und Protokolldaten durch Ihren Browser (siehe Ziffer 2.1). Ohne diese technischen Daten ist es nicht möglich unsere App oder unsere Website für Sie ordnungsgemäß darzustellen.

4. Wie lange speichern wir Ihre Daten?

Wir werden Ihre Daten nur so lange aufbewahren, wie dies zur Erfüllung der vorstehend dargelegten Zwecke notwendig ist. Darüber hinaus unterliegen wir verschiedenen Aufbewahrungs- und Dokumentationspflichten, die sich unter anderem aus dem Handelsgesetzbuch (HGB) und der Abgabenordnung (AO) ergeben. Die dort vorgegebenen Fristen zur Aufbewahrung bzw. Dokumentation betragen bis zu zehn Jahre. Schließlich beurteilt sich die Speicherdauer auch nach den gesetzlichen Verjährungsfristen, die zum Beispiel nach den §§ 195 ff. des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) bis zu dreißig Jahre betragen können, wobei die regelmäßige Verjährungsfrist drei Jahre beträgt.

5. An wen übermitteln wir Ihre Daten?

Wir setzen bei der Erbringung unserer Dienstleistungen externe Dienstleister ein, die Ihre Daten in unserem Auftrag verarbeiten. Hierzu gehören Unternehmen in den nachfolgenden Kategorien:

- Technische Dienstleister für den Betrieb und die Wartung unserer IT-Systeme und Server-Infrastruktur
- Marketing und Tracking Anbieter für unsere Werbeaktivitäten

Darüber hinaus geben wir Ihre Daten auch an andere Dritte weiter, die Ihre Daten in eigener Verantwortung verarbeiten. Hierzu gehören Unternehmen in den nachfolgenden Kategorien:

- Behörden oder andere staatliche Einrichtungen, sofern wir hierzu rechtlich verpflichtet sind.

In Bezug auf die vorgenannten Empfänger finden Sie weitere Angaben zu den Zwecken der Datenverarbeitung unter Ziffer 2.

6. Werden Ihre Daten an Empfänger in einem Drittland übermittelt?

Soweit dies für die vorgenannten Zwecke erforderlich ist, übermitteln wir Ihre Daten auch an Empfänger außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR). Wir stellen sicher, dass eine Übermittlung in Drittländer nur erfolgt, soweit hierfür eine Rechtsgrundlage besteht. Dies bedeutet, dass wir Ihre Daten nur übermitteln, soweit für den jeweiligen Drittstaat eine Entscheidung der EU-Kommission über ein angemessenes Datenschutzniveau vorliegt (Art. 45 DSGVO), geeignete Garantien zum Schutze Ihrer personenbezogenen Daten vorgesehen sind (vgl. Art. 46 DSGVO) oder eine gesetzliche Erlaubnisnorm besteht (vgl. Art. 49 DSGVO).

Konkret betrifft dies die nachfolgenden Empfänger:

Sofern Sie in den Datentransfer gemäß Art. 49 Abs. 2 lit. a DSGVO eingewilligt haben, übermitteln wir Ihre unter Ziffer 2.7 aufgelisteten personenbezogenen Daten an unsere Dienstleister in die USA. Bitte beachten Sie, dass in den USA kein vergleichbares Datenschutzniveau wie in der EU/dem EWR besteht und daher nicht gänzlich ausgeschlossen werden kann, dass Ihre Daten möglicherweise ohne angemessene Rechtsbehelfsmöglichkeiten an staatliche Stellen offengelegt werden. Sie können Ihre Einwilligung in den Datentransfer jederzeit widerrufen, indem Sie in den Datenschutzeinstellungen in der App unter dem Reiter Einstellungen zur Nutzungsanalyse den Schieberegler „Daten zur Marketingwirksamkeit“ deaktivieren.

Zudem übermitteln wir Ihre personenbezogenen Daten an die von uns eingesetzten technischen Dienstleister, die uns bei dem Betrieb und der Wartung unterstützen und ihren Sitz in den USA haben. Zwar werden Ihre personenbezogenen Daten ausschließlich auf Servern innerhalb der EU/des EWR gespeichert. Es ist aber nicht gänzlich ausgeschlossen, dass Ihre personenbezogenen Daten in die USA übermittelt werden (etwa bei Support Anfragen). Zu diesem Zweck haben wir bzw. die von uns eingesetzten technischen Dienstleister geeignete Maßnahmen ergriffen, um ein adäquates Schutzniveau für Ihre personenbezogenen Daten zu gewährleisten. Hierzu gehören neben dem Abschluss der Standardvertragsklauseln der EU-Kommission auch die Umsetzung von zusätzlichen technischen organisatorischen und vertraglichen Schutzmaßnahmen. Ihre übrigen personenbezogenen Daten übermitteln wir in keine Länder außerhalb des EWR.

7. Welche Rechte stehen Ihnen als betroffene Person zu?

Jede betroffene Person hat das Recht auf **Auskunft** nach Art. 15 DSGVO, das Recht auf **Berichtigung** nach Art. 16 DSGVO, das Recht auf **Löschung** nach Art. 17 DSGVO, das Recht auf **Einschränkung der Verarbeitung** nach Art. 18 DSGVO sowie das Recht auf **Datenübertragbarkeit** aus Art. 20 DSGVO. Soweit wir Ihre personenbezogenen Daten auf Grundlage Ihrer Einwilligung verarbeiten, können Sie diese jederzeit formfrei mit Wirkung für die Zukunft **widerrufen**. Die Rechtmäßigkeit der bis zum Widerruf erfolgten Datenverarbeitung bleibt vom Widerruf unberührt.

Soweit die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zur Wahrnehmung unserer berechtigten Interessen gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO erfolgt, können Sie dieser Verarbeitung nach Maßgabe der gesetzlichen Vorgaben in Art. 21 DSGVO **widersprechen**. Weitere Hinweise zu Ihrem Widerspruchsrecht finden Sie in Ziffer 10.

Zur Ausübung der vorgenannten Rechte wenden Sie sich hierfür bitte an die unter Ziffer 1 genannten Stellen.

Darüber hinaus besteht ein **Beschwerderecht** bei einer Datenschutzaufsichtsbehörde (Art. 77 DSGVO), wenn Sie der Ansicht sind, dass die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten nicht rechtmäßig erfolgt. Das Beschwerderecht besteht unbeschadet eines anderweitigen verwaltungsrechtlichen oder gerichtlichen Rechtsbehelfs. Die Anschrift der für uns zuständigen Datenschutzaufsichtsbehörde lautet: *Landesbeauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit NRW, Kavalleriestr. 2-4, 40213 Düsseldorf, Deutschland, Tel.: 0211/38424-0, Fax: 0211/38424-10, E-Mail: poststelle@ldi.nrw.de*

8. Inwieweit gibt es eine automatisierte Entscheidungsfindung einschließlich Profiling im Einzelfall?

Bei der Nutzung unserer App und unserer Webseite erfolgt keine automatische Entscheidungsfindung gemäß Art. 22 DSGVO.

9. Widerspruchsrecht gemäß Art. 21 DSGVO

Sie haben das Recht, aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit gegen die Verarbeitung Sie betreffender personenbezogener Daten, die aufgrund von Art. 6 Abs. 1 lit. f der DSGVO (Datenverarbeitung auf der Grundlage einer Interessenabwägung) erfolgt, Widerspruch einzulegen. Legen Sie Widerspruch ein, werden wir Ihre Daten nicht mehr verarbeiten, es sei denn, wir können zwingende schutzwürdige Gründe für die Verarbeitung nachweisen, die Ihre Interessen, Rechte und Freiheiten überwiegen, oder die Verarbeitung dient der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen.

10. Übersicht der eingesetzten Cookies

Nachfolgend finden Sie eine Beschreibung der Cookies, die von uns auf unserer Website verwendet werden. Es handelt sich hier um funktionale Cookies sowie Marketing- und Analyse-Cookies. Die Verwendung von Analyse- und Marketing-Cookies erfolgt nur, wenn Sie in die Aktivierung dieser Cookies eingewilligt haben. Sie können Ihre Einwilligung zum Einsatz von Marketing- und Analyse-Cookies jederzeit in den Einstellungsoptionen in der App bzw. auf der Webseite widerrufen.

10.1. Funktionale Cookies

Diese Cookies sind für die Darstellung und den Betrieb der App bzw. der Website, einschließlich der damit verbundenen Funktionen und Services zwingend notwendig. Da ohne diese Cookies die App bzw. Website nicht bereitgestellt werden kann, werden diese Cookies automatisch beim Aufruf der App bzw. der Website gesetzt.

Name	Anbieter	Speicherfrist	Beschreibung
------	----------	---------------	--------------

UserID	MENTZ	Gültigkeit ist auf eine Session festgelegt	Es handelt sich hierbei um ein Cookie, das eine eindeutige ID für die konkrete Session des Nutzers vergibt. Durch die vergebene ID wird sichergestellt, dass der Ticketshop während des gesamten Besuchs funktioniert und die von dem Nutzer getätigten Interaktionen (z.B. Produktauswahl) ordnungsgemäß dem jeweiligen Nutzer zugeordnet werden. Die ID fungiert als Klammer für die im Server gespeicherten Informationen des jeweiligen Nutzers.
ClientID	MENTZ	Siehe oben	Siehe oben
OrganizationID	MENTZ	Siehe oben	Siehe oben
ClientName	MENTZ	Siehe oben	Siehe oben
OrganizationName	MENTZ	Siehe oben	Siehe oben

10.2. Marketing und Analyse-Cookies

Diese Cookies werden zur Verbesserung der Funktionalität und Nutzerfreundlichkeit unserer Website sowie zur Nachverfolgung von Präferenzen verwendet. Sie erheben Informationen zu Ihrem Nutzungsverhalten, z. B. welche Seiten Sie am häufigsten aufrufen und ob Sie Fehlermeldungen von Seiten erhalten.

Name	Anbieter	Speicherfrist	Beschreibung
Adjust	Adjust	Im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen	Siehe Ziffer 2.6
Google Firebase	Google	2 Monate	Siehe Ziffer 2.7
Firebase Analytics	Google	2 Monate	Siehe Ziffer 2.7.1
Firebase Crashlytics	Google	2 Monate	Siehe Ziffer 2.7.2

11. Änderung dieser Datenschutzhinweise

Wir überarbeiten diese Datenschutzhinweise bei Änderungen an der App oder der Website oder bei sonstigen Anlässen, die dies erforderlich machen. Wir werden Sie über die Änderungen informieren (etwa per E-Mail oder in der App bzw. auf der Webseite). Die jeweils aktuelle Fassung finden Sie stets in der App oder auf der Website.

