



Graz-Köflacher Bahn und Busbetrieb GmbH

## SAM Oststeiermark

### ALLGEMEINE INFORMATIONEN und DATENSCHUTZERKLÄRUNG

#### A. Allgemeine Informationen

##### 1. Über SAM Oststeiermark

Regionalmobilität ist ein Geschäftsbereich der Graz-Köflacher Bahn und Busbetrieb GmbH (GKB).

Die GKB betreibt SAM Oststeiermark im Rahmen einer ARGE im Auftrag der Regions Entwicklungs- und Management Oststeiermark GmbH als bedarfsorientiertes, regionales Anruf-Sammeltaxisystem („Mikro-ÖV System“), mit dem die Anbindung zum öffentlichen Linienverkehr (Bahn und Bus) von ländlichen Randgebieten sowie Fahrten des alltäglichen Bedarfs innerhalb der teilnehmenden Gemeindegebiete zu günstigen Fahrttarifen ermöglicht wird (beispielweise Einkaufsfahrten, Fahrten zum Arzt und zur Ausbildung).

Die GKB stellt die Mobilitätszentrale zur Beauskunftung und Vermittlung der Fahrten zur Verfügung und wickelt in Zusammenarbeit mit den ARGE-Partnern die jeweiligen Personenbeförderungen ab. Die Fahraufträge werden dabei nach voriger telefonischer oder Online-Bestellung zu vorgegebenen Betriebszeiten zwischen definierten Haltepunkten vermittelt.

In diesem Zusammenhang werden personenbezogene Daten unserer Kunden verarbeitet, an die sich die nachstehende Datenschutzerklärung (siehe Pkt. B.) richtet.

##### 2. Buchung von Fahrten

Es stehen zwei Möglichkeiten zur Buchung von Fahrten zur Verfügung.

###### a. SAM Oststeiermark Buchungs-webAPP

Mittels der Nutzung der SAM Oststeiermark webAPP - <https://sam.oststeiermark.at> - können Fahrthanfragen und -buchungen vom Kunden selbst vorgenommen werden.

Um dieses Service nutzen zu können, ist im ersten Schritt Ihr Einverständnis mit unseren AGBs notwendig.

Dann können Sie wählen:

- „Fahrt als Gast erfassen“ – Online-Buchung ohne Registrierung: Um eine Fahrtauskunft zu erhalten / eine Fahrt buchen zu können, ist nur die Verifizierung der von Ihnen angegebene Telefonnummer notwendig. Hierfür wird von uns ein Freischaltcode per SMS übermittelt. Nach Eingabe des Freischaltcodes und Bestätigung desselben, kann eine Fahrthanfrage angefordert und als Gast gebucht werden. Diese kann in weiterer Folge nicht mehr eingesehen oder bearbeitet werden. Nach erfolgter Fahrtbuchung erhalten Sie eine Bestätigungs-SMS über die erfolgreiche Fahrtvermittlung.

- Registrierung – Online-Buchung mit Kundenkonto: Um die volle Funktionalität der webAPP nutzen zu können (Tarifermäßigungen, Stornierung von Fahrten, Übersicht der gebuchten und absolvierten Fahrten, Definition von Haltepunktfavoriten und Verknüpfung des Buchungskontos mit einer etwaigen Hausabholung), setzt die webAPP eine Registrierung voraus. Hierfür benötigen wir zumindest folgende Informationen über Sie:

- Bekanntgabe des Vor- und Nachnamens,
- Bekanntgabe der Wohnadresse zur Abwicklung potenzieller Tarifermäßigungen,
- Vergabe des persönlichen Benutzernamens (E-Mail-Adresse) und
- persönliches Kennwort.

Im Zuge des Registrierungsprozesses erhalten Sie einen Freischaltcode per SMS an die von Ihnen angegebene Telefonnummer oder via E-Mail an die von Ihnen angegebene E-Mail-Adresse. Nach Eingabe des Freischaltcodes und Bestätigung desselben, ist Ihr Konto aktiviert.

Sie können die webAPP in weiterer Folge auch auf Ihrem Smartphone oder sonstigem Endgerät „Installieren“. Wenn Sie die App künftig öffnen, sind Sie automatisch mit Ihrem Konto angemeldet.

Sie haben die Möglichkeit, sich in der App von Ihrem Konto abzumelden. Hierzu wählen Sie im Profil die Option „Abmelden“.

Möchte Sie Ihre webAPP Registrierung löschen, so schreiben Sie bitte an [kundenservice@oststeiermark.at](mailto:kundenservice@oststeiermark.at). Ihre Registrierung wird aufgehoben und Ihre Zugangsdaten, Passwort und Telefonnummer werden deaktiviert.

### **b. Telefonische Buchung**

Über unsere Buchungshotline +43 50 363738, werden Sie mit der zuständigen Dispositionszentrale verbunden, die für eine Buchung folgende Informationen benötigt:

- Ihren Namen,
- Ggf. Ihren Kundenkonto-Benutzernamen,
- Ihre Telefonnummer,
- Start- und Zieladresse sowie
- Uhrzeit und Datum Ihres Fahrtwunsches.

Die Dispositionszentrale prüft dann die Verfügbarkeit einer entsprechenden Fahrt und bucht diese gegebenenfalls für Sie.

Für die Stornierung einer bereits gebuchten Fahrt kontaktieren Sie bitte die Dispositionszentrale. Die Fahrt wird dann gelöscht.

Um Kundenkontodaten zu ändern, kontaktieren Sie bitte unser SAM Kundenservice unter der Hotline +43 50 363739.

### **3. Bezahlung der Fahrt**

Nach telefonischer Buchung werden Fahrten in bar im Fahrzeug, auf Namen und Rechnung des vermittelten Taxiunternehmers, beglichen.

Im Falle einer Online-Buchung über unsere webAPP bieten wir auch OnlinePayment (Kreditkartenzahlung oder Sofortüberweisung) an.

#### 4. Feedback nach der Fahrt

Sie können ein Feedback über die Durchführung der Fahrt geben - <https://www.oststeiermark.at/sam/>. Das Feedback wird direkt an unseren Auftraggeber, die Regions Entwicklungs- und Management Oststeiermark GmbH, übermittelt und dort gespeichert.



Graz-Köflacher Bahn und Busbetrieb GmbH

## B. SAM Oststeiermark - DATENSCHUTZERKLÄRUNG

Diese Datenschutzerklärung informiert speziell über Art, Umfang und Zweck der Datenverarbeitungen der von uns im Zusammenhang mit SAM Oststeiermark erhobenen, genutzten und verarbeiteten personenbezogenen Daten sowie über die unseren Kunden zustehenden Rechte.

Allgemeine Hinweise zum Datenschutz der GKB:

<https://www.gkb.at/index.php/datenschutzerklaerung>

### 1. Verantwortlicher für die Datenverarbeitung

Die GKB verarbeitet Daten im Zusammenhang mit Fahrtbuchungen teilweise als Verantwortliche im Sinne des Artikel 4 Ziffer 7 DSGVO und teilweise als Auftragsverarbeiter der Regions Entwicklungs- und Management Oststeiermark GmbH im Sinne des Artikel 4 Ziffer 8 DSGVO.

Kontaktdaten:

Graz-Köflacher Bahn und Busbetrieb GmbH, FN 45372z  
Köflacher Gasse 35-41  
8020 Graz

Betrifft Ihre Frage Daten, für die die Regions Entwicklungs- und Management Oststeiermark GmbH datenschutzrechtlich Verantwortliche ist, wird die Anfrage umgehend an diese weitergeleitet.

Für Fragen zum Datenschutz kontaktieren Sie uns bitte unter: +43 316 5987-0 oder [datenschutz@gkb.at](mailto:datenschutz@gkb.at)

### 2. Welche Daten werden erhoben?

Wir erheben ausschließlich Daten, die im Rahmen der Buchung und Abwicklung einer Fahrt erforderlich sind, d.s.

- Vor- und Nachname
- Telefonnummer (bei Online-Buchung auch zum Erhalt eines Freischaltcode und sonstiger Benachrichtigungen)
- E-Mail-Adresse (bei Online-Buchung)
- Adresse bei registrierten Kunden für potenzielle Tarifiermäßigungen und Anerkennung der Hausabholung
- Freigabe der Gemeinden für die potenzielle Tarifiermäßigungen und Hausabholung

- Kunden und User-ID
- Zustimmung zu den AGBs (keine Speicherung)
- Haltepunkt-Favoriten
- Auftragsinformationen der jeweiligen Fahrt (insbesondere Änderung der Abfahrts- und Ankunftszeit, gänzlicher Ausfall, Ein- und Ausstiegsinfo)
- Startadresse, Zieladresse, Einstiegshaltepunkt, Ausstiegshaltepunkt
- GPS-Daten des Fahrtverlaufes
- Protokollierungsdaten
- Art der Bezahlung

### **3. Verarbeitung der Daten**

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten ausschließlich auf gesetzlicher Grundlage, insbesondere jener des Art. 6 Abs. 1 lit b DSGVO (Vertragserfüllung).

Wir verwenden Ihre personenbezogenen Daten zu keinem anderen als hier angeführten Zweck. Eine Übermittlung Ihrer personenbezogenen Daten an Dritte findet grundsätzlich nicht statt, ausgenommen zur Abwicklung für potenzielle Tarifiermäßigungen oder Hausabholungen.

Wir weisen ausdrücklich darauf hin, dass ausschließlich im Falle einer Online-Registrierung zum Schutz unserer Website Kundendaten (wie z.B. die IP-Adresse, Informationen über das Betriebssystem und andere) an das reCAPTCHA von Google übermittelt werden. Dabei handelt es sich um einen Mechanismus zur Verifizierung des Registrierungsprozesses (z.B. Ausschluss eines Spam Bot) und eine Sicherheitsfunktion, um das automatische Registrieren und Einloggen durch Computer-Hacker zu vermeiden. Weitere Informationen finden Sie unter: <https://www.google.com/recaptcha/about/>

### **4. Verwendung von Zahlungsinformationen**

Unter Zahlungsinformationen verstehen wir jene Informationen, die wir zur Zahlungsabwicklung benötigen.

Zahlungsinformationen wie beispielsweise Nummern von Kredit- oder Bankomatkarten, Ablaufdatum, den Card Validation Code (CVC) oder Benutzeraccount- und Passwortdaten werden von der GKB grundsätzlich nicht gespeichert, ausgenommen der Kunde wünscht eine ausdrückliche Speicherung seiner Zahlungsinformationen zur Vereinfachung regelmäßiger Fahrtenbuchungen.

Gespeichert werden

- bei der konkreten Buchung: die Art des Zahlungsmittels oder den Kartentyp (VISA, MasterCard, etc.) und die Transaction ID unseres Zahlungsdienstleisters.
- bei einer Stornierung: wenn im Falle einer vorherigen Sofortüberweisung der Stornobetrag nachträglich überwiesen werden muss, der Name des Antragstellers, IBAN, BIC, Name der Bank sowie die Anschrift (Postleitzahl, Ort, Land, Straße und Hausnummer). Diese Informationen werden im Vorfeld explizit für die Rücküberweisung durch das Kundenservice abgefragt.
- bei ausdrücklichem Kundenwunsch werden Zahlungsinformationen wie beispielsweise Nummern von Kredit- oder Bankomatkarten, Ablaufdatum gespeichert und in der webAPP für zukünftige Buchungen vorausgefüllt.

Bei telefonischer Buchung wird nur die Art der Bezahlung (Barzahlung) abgespeichert.

In allen sonstigen Fällen werden Zahlungsinformation, wie z.B. Ablaufdatum oder den Card Validation Code (CVC), durch einen geprüften und zertifizierten Zahlungsdienstanbieter (hobex AG) verarbeitet.

Die Hobex AG wird eigenständig tätig und verarbeitet daher Ihre Daten kraft eigener datenschutzrechtlicher Verantwortung.

Verantwortlich für die Datenverarbeitung ist: hobex AG, Josef-Brandstätter-Straße 2b, 5020 Salzburg  
Tel. +43 662 2255-0, Mail-Adresse (allgemein): office@hobex.at

Weitere Informationen in diesem Zusammenhang werden Ihnen auch vom Zahlungsdienstleister selbst zur Verfügung gestellt, siehe Datenschutz | DSGVO » hobex

## **5. So schützen wir Ihre Daten**

Der Schutz personenbezogener Daten ist uns sehr wichtig. Wir verarbeiten Ihre Daten stets verantwortungsvoll unter Beachtung sämtlicher rechtlichen Bestimmungen zum Datenschutz.

Insbesondere haben wir zur Gewährleistung der Datensicherheit technische und organisatorische Rahmenbedingungen und Schutzmaßnahmen etabliert, die dem Stand der Technik entsprechen.

Unsere Mitarbeiter sind zur Vertraulichkeit und Geheimhaltung verpflichtet.

Unsere Auftragsverarbeiter wurden vertraglich verpflichtet, Personendaten nur zweckgebunden und auf Weisung zu verarbeiten sowie nicht an Dritte weiterzugeben. Außerdem wurden ihnen Datensicherheitsmaßnahmen zur Sicherstellung des ausreichenden Schutzes Ihrer personenbezogenen Daten auferlegt.

Die zur Leistungserbringung eingesetzten ortsansässigen Taxiunternehmen in der Oststeiermark führen die von der GKB im Rahmen der ARGE vermittelten Personenbeförderungen im eigenen Namen und auf eigene Rechnung durch und sind ebenfalls zur Vertraulichkeit und Geheimhaltung verpflichtet.

## **6. Speicherdauer**

Ihre personenbezogenen Daten werden nur im zur Vertragserfüllung erforderlichen Ausmaß erhoben und gespeichert.

Fahrtdaten (zB GPS-Daten etc.) werden über den Zeitraum eines Jahres aufbewahrt.

Bei Registrierung werden die erforderlichen Nutzerdaten im Falle eines Widerrufs und bzw. spätestens nach Ablauf der Vertragsdauer mit dem Mikro-ÖV Auftraggeber gelöscht.

Nutzerdaten registrierter Kunden werden im Falle von Inaktivität über einen Zeitraum von drei Jahren ab Anmeldung automatisch gelöscht.

Eine längere Speicherung von Daten findet nur bei Bestehen von gesetzlichen Aufbewahrungspflichten statt.

## **7. Ihre Rechte**

Eine von der Datenverarbeitung betroffene Person ist berechtigt, folgende Rechte geltend zu machen.

### **a. Gegenüber dem Verantwortlichen der Datenverarbeitung:**

- Recht auf Auskunft (Artikel 15 DSGVO)
- Recht auf Berichtigung (Artikel 16 DSGVO)
- Recht auf Löschung (Artikel 17 DSGVO)
- Recht auf Einschränkung (Artikel 18 DSGVO)
- Recht auf Datenportabilität (Artikel 20 DSGVO)

- Recht auf Widerspruch (Artikel 21 DSGVO)

Wenn Sie eines dieser Rechte geltend machen möchten, kontaktieren Sie uns: [datenschutz@gkb.at](mailto:datenschutz@gkb.at)

Da wir zur Vermeidung einer Missbrauchsgefahr Ihre Identität prüfen müssen, fügen Sie bitte Ihrem Antrag folgende Informationen bei:

- eine Kopie/Scan eines amtlichen Lichtbildausweises, der die Angabe Ihres Geburtsdatums enthält sowie
- den in der Buchungs-App hinterlegten Benutzernamen sowie die Telefonnummer.

- b. Beschwerde bei der Datenschutzbehörde** gemäß §§ 24ff DSG und Artikel 77ff DSGVO, wenn Sie der Ansicht sind, bei der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten wird gegen Verpflichtungen nach der Datenschutzgrundverordnung verstoßen.

Kontaktdaten:

Österreichische Datenschutzbehörde,  
1030 Wien, Barichgasse 40-42  
Telefon +43 1 521 52-25 69  
E-Mail: [dsb@dsb.gv.at](mailto:dsb@dsb.gv.at)  
[www.dsb.gv.at](http://www.dsb.gv.at)