

## Grundsätzliches

Mit dieser Datenschutzerklärung möchten wir Sie darüber informieren, welche Ihrer Daten beim Besuch unseres Internet-Auftritts verarbeitet werden und wozu wir sie gebrauchen. Sofern wir Fachbegriffe für erklärungsbedürftig halten, stellen wir Ihnen einen Link zum Online-Lexikon Wikipedia zur Verfügung.

Zum Schutz dieser Daten ergreifen wir nach dem Stand der Technik wirksame Sicherheitsmaßnahmen, um die Vertraulichkeit sicherzustellen. Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind ausdrücklich auf den vertraulichen Umgang mit personenbezogenen Daten verpflichtet.

Verantwortliche Stelle ([http://de.wikipedia.org/wiki/Datenschutzkonzept#Verantwortliche\\_Stelle](http://de.wikipedia.org/wiki/Datenschutzkonzept#Verantwortliche_Stelle)) im Sinne der EU (Europäische Union)-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO (Datenschutz-Grundverordnung)) für die Nutzung der Webseite und der Angebote ist die Stadtwerke Bochum GmbH (Gesellschaft mit beschränkter Haftung).

Sie können sich jederzeit um Auskunft und Informationen an unsere Datenschutzbeauftragte Frau Harder wenden. Nutzen Sie hierzu zum Beispiel [dieses Kontaktformular](https://ssl.stadtwerke-bochum.de/privatkunden/kontakt/unternehmensbeauftragte/kontaktformular_datenschutzbeauftragte.html) ([https://ssl.stadtwerke-bochum.de/privatkunden/kontakt/unternehmensbeauftragte/kontaktformular\\_datenschutzbeauftragte.html](https://ssl.stadtwerke-bochum.de/privatkunden/kontakt/unternehmensbeauftragte/kontaktformular_datenschutzbeauftragte.html)).

Sie haben jederzeit das Recht auf Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung und Datenübertragbarkeit nach Maßgabe der einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere nach [Art. \(Artikel\) 15 bis 20 DSGVO](#) (Datenschutz-Grundverordnung).

Sofern Sie uns eine Einwilligung zum Zwecke der Direktwerbung Marktforschung erteilt haben, können uns gegenüber jederzeit der Verarbeitung Ihrer Daten zu diesen Zwecken widersprechen.

Außerdem haben Sie das Recht, sich an die zuständige Aufsichtsbehörde (Landesbeauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit Nordrhein-Westfalen, Kavalierstr. 2 - 4, 40213 Düsseldorf) zu wenden, wenn Sie die Verarbeitung Ihrer Daten durch uns für unrechtmäßig halten.

Version dieser Datenschutzerklärung: 1.1, gültig seit August 2018

Frühere Versionen dieser Datenschutzerklärung finden Sie hier (</datenschutz/archiv.html>).

## Nutzung der Website

Bei dem Zugriff auf unsere Webseiten werden die IP (Internet Protocol)-Adresse (<http://de.wikipedia.org/wiki/IP-Adresse>) des zugreifenden Systems, die aufrufende Seite, die aufgerufene Seite, Datum, Uhrzeit, übertragene Datenmenge, Statusdaten (Fehlercode) sowie Browser (<http://de.wikipedia.org/wiki/Webbrowser>) und Betriebssystem des aufrufenden Systems in Protokolldateien auf unseren Systemen gespeichert. Diese Daten werden von uns jedoch ausschließlich zur Betriebsüberwachung und der Erstellung von anonymen Zugriffsstatistiken genutzt und nach spätestens 90 Tagen gelöscht. Eine personenbezogene Auswertung dieser Daten z. B. (zum Beispiel) zur Erstellung von Nutzungsprofilen erfolgt nicht.

Auf einigen Seiten unseres Webangebots setzen wir Cookies (<http://de.wikipedia.org/wiki/Cookie>) ein, um Ihnen unsere Leistungen individueller zur Verfügung stellen zu können. Sie können Ihren Browser so einstellen, dass er Sie über die Verwendung von Cookies informiert oder deren Ablage nicht zulässt. Unsere Seiten sind auch dann für Sie nutzbar, bieten jedoch unter Umständen weniger Komfort.

Zur Verbesserung unserer Angebote und zur zielgerichteten Informationsvermittlung setzen wir ein Produkt der Firma Econda GmbH (Gesellschaft mit beschränkter Haftung) / [www.econda.de](http://www.econda.de) zur Nutzungsanalyse ein. Sofern Ihre Sicherheitseinstellungen dies zulassen, werden wir während Ihres Besuchs unserer Webseiten in anonymisierter Form durch einen Pixelaufruf / Setzen von Cookies o. Ä. (oder Ähnliches) aufzeichnen, welche Seiten in welcher Reihenfolge besucht wurden. Sie können dieser Aufzeichnung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widersprechen, indem Sie diesen Link (<http://www.econda.de/econda/unternehmen/datenschutz/widerspruchscookie/>) aufrufen.

## Verlinkung von Fremdangeboten

Wir bieten Ihnen auf unseren Webseiten auch nützliche Dienste an, die von anderen Anbietern („Dritten“) bereitgestellt werden (Stau-melder o. Ä. (oder Ähnliches)). Sofern bei deren Nutzung Daten über Sie („personenbezogene Daten“) erhoben, verarbeitet oder genutzt werden, geschieht dies nur, sofern Sie Daten selbst eingeben (z. B. (zum Beispiel) in Formularen). Ansprechpartner hierfür („verantwortliche Stelle“) ist der jeweilige Anbieter. Für die Verwendung und Bearbeitung Ihrer Daten gilt die Datenschutzerklärung des jeweiligen Anbieters. Sie können derartige Angebote an der Markierung „[Link]“ / „[extern]“ / „powered by“ erkennen.

Im Einzelnen werden Ihnen auf unseren Seiten folgende Dienste von Dritten ([http://www.stadtwerke-bochum.de/privatkunden/kontakt/datenschutz/archiv\\_datenschutz/dienste\\_dritter.html](http://www.stadtwerke-bochum.de/privatkunden/kontakt/datenschutz/archiv_datenschutz/dienste_dritter.html)) angeboten.

## Widerruf zur anonymen Datenspeicherung nach §15 TMG (Telemediengesetz)

Zur Verbesserung unserer Angebote und zur zielgerichteten Informationsvermittlung setzen wir ein Produkt der Firma Econda GmbH (Gesellschaft mit beschränkter Haftung) / [www.econda.de](http://www.econda.de) zur Nutzungsanalyse ein. Sofern Ihre Sicherheitseinstellungen dies zulassen, werden wir während Ihres Besuchs unserer Webseiten in anonymisierter Form durch einen Pixelaufruf / Setzen von Cookies o. Ä. (oder Ähnliches) aufzeichnen, welche Seiten in welcher Reihenfolge besucht wurden. Sie können dieser Aufzeichnung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widersprechen, indem Sie diesen Link (<http://www.econda.de/econda/unternehmen/datenschutz/widerspruchscookie/>) aufrufen.

## Kontaktformular

Um per E-Mail mit uns Kontakt aufzunehmen, stellen wir auf unseren Webseiten ein Kontaktformular (</service/kontakt.html>) bereit. Wir benötigen zur Bearbeitung Ihres Wunsches mindestens Ihren Namen samt Anrede, eine gültige E-Mail-Adresse und natürlich die Angabe, weswegen Sie uns kontaktieren. Die Übertragung der durch Sie eingegebenen Daten erfolgt über eine gesicherte SSL (Secure Sockets Layer)-Verbindung.

Die uns von Ihnen übermittelten Angaben werden an die für Ihr Anliegen zuständige Stelle innerhalb des Konzerns weitergeleitet und ausschließlich dazu verwendet, um Ihren jeweiligen Wunsch zu bearbeiten. Ihre Daten werden sodann gelöscht, sofern nicht aus Gründen der Nachweisbarkeit, der Kundenbetreuung oder gesetzlicher Aufbewahrungsfristen eine Aufbewahrung geboten ist.

## Rückrufservice

Wir bieten Ihnen an, sich von uns zurückrufen zu lassen, wenn Sie Fragen oder Wünsche telefonisch klären möchten. Den Rückrufwunsch können Sie über das [Formular](#) mitteilen. Wir benötigen dann mindestens Ihren Namen, Ihre Telefonnummer und eine Wunschzeit. Die Übertragung der durch Sie eingegebenen Daten erfolgt über eine gesicherte SSL (Secure Sockets Layer)-Verbindung.

Die uns übermittelten Angaben werden an unser Beratungsteam des Kunden-Servicecenters weitergeleitet und ausschließlich dazu verwendet, um Sie einmalig anzurufen. Ihre Daten werden nach Abschluss des Vorgangs gelöscht.

## Live Chat - Kundenberatung

Über den Live Chat auf unserer Homepage können Sie direkten Kontakt zu unseren Kundenberatern aufnehmen. Der Chat kann von jeder Seite aus über eine Verlinkung in der rechten Seitenleiste mit der Bezeichnung „Live Chat“ aufgerufen werden. Während des Live Chats wird ein Chatprotokoll angefertigt und bei unserem Dienstleister der REDTREE GmbH (Gesellschaft mit beschränkter Haftung), Lambertusplatz 6, 44575 Castrop-Rauxel, gespeichert. Das Chatprotokoll beinhaltet den gesamten Chatverlauf. Die Übertragung der Daten und Informationen erfolgt über eine gesicherte SSL-Verbindung an unser Beratungsteam des Kunden-Servicecenters. Das Chatprotokoll wird nach drei Monaten automatisch gelöscht.

## Online-Kundencenter

Unseren Kunden bieten wir die Möglichkeit, per Internet im Online-Kundencenter Vertragsinformationen abzurufen und bestimmte Geschäftsvorgänge zu initiieren. Um sicherzustellen, dass jeder Kunde nur auf seine eigenen Daten zugreifen kann und um die Übertragung der Daten sicher zu gestalten, ist für diese Funktionen das abgesicherte Kundenportal zu nutzen. Die Übertragung der Daten erfolgt über eine gesicherte SSL (Secure Sockets Layer)-Verbindung.

Vor der ersten Nutzung müssen Sie sich einmalig neu registrieren. Dazu müssen Sie mindestens Ihre Zählernummer, Kundennummer, Postleitzahl und eine gültige E-Mail-Adresse mitteilen. Außerdem müssen Sie ein Passwort wählen. Daraufhin erhalten Sie per E-Mail einen Aktivierungsschlüssel.

Im Kundenportal sind nur solche personenbezogenen Informationen hinterlegt, die mit dem Abschluss und der Abwicklung der mit Ihnen geschlossenen Versorgungsverträge bekannt sind und direkt mit deren Erfüllung in Zusammenhang stehen.

Die Nutzung des Kundenportals durch Sie protokollieren wir auf unseren Zugangssystemen, so dass uns über einen Zeitraum von 90 Tagen ein Nachweis über erfolgte Zugriffe möglich ist. Dies dient der Sicherheit des Systems und Ihrer Daten. Nach diesem Zeitraum werden diese Protokolleinträge automatisch gelöscht.

Wenn Sie die Bereitstellung dieses Dienstes für Ihre Verträge nicht mehr wünschen, können Sie Ihren Zugang im Online-Kundencenter über den Service Zugangsdaten selbst löschen oder über unser Kontaktformular (</service/kontakt.html>) die Löschung Ihres Online-Zugangs veranlassen. Die Kommunikation mit uns zu Ihren Verträgen kann danach nur noch postalisch, telefonisch, per E-Mail oder persönlich erfolgen.

## Newsletter

Wenn Sie den durch uns angebotenen Newsletter "Meine Stadtwerke" beziehen möchten, benötigen wir mindestens Ihre gültige E-Mail-Adresse. Wir werden diese und evtl. (eventuell) weitere bei der Anmeldung mitgeteilte Daten ausschließlich verwenden, um Ihnen in regelmäßigen Abständen den Newsletter zuzusenden.

Der Newsletter-Versand erfolgt über einen Dienstleister der Stadtwerke Bochum GmbH (Gesellschaft mit beschränkter Haftung), die XQueue GmbH (Gesellschaft mit beschränkter Haftung), Christian-Pleß-Str. 11-13, D 63069 Offenbach am Main. Bei der Anmeldung zum Newsletter werden die Empfänger-E-Mail-Adresse sowie für die persönliche Ansprache im Newsletter Anrede, Titel und Name, sofern angegeben, übermittelt und erst nach Bestätigung durch den Empfänger (Double Opt-In Verfahren) für den Versand gespeichert. Alle Daten aus der Anmeldung werden SSL (Secure Sockets Layer)-geschützt übertragen.

Falls in unserem Newsletter Werbung von verbundenen Unternehmen oder Dritten enthalten ist, wird diese ausschließlich in unserem Auftrag versandt.

Öffnungsraten und Klickverhalten auf Hyperlinks in Newsletter-Zusendungen werden lediglich pseudonymisiert zur Verbesserung unseres Kundenservices gemessen. Diese Daten werden ausschließlich durch Mitarbeiter der Abteilung Marketing der Stadtwerke Bochum GmbH (Gesellschaft mit beschränkter Haftung) bearbeitet.

Mit jeder E-Mail von uns haben Sie die Möglichkeit, Ihre persönlichen Eingaben zu ändern oder den Newsletter mit einem Mausklick abzubestellen. Ihre E-Mail-Adresse wird dann aus dem Newsletter-Verteiler gelöscht.