

DATENSCHUTZERKLÄRUNG ZU ANFRAGEN AN DIE ARA

KONTAKTFORMULAR, SERVICE UND TICKETSYSTEM DER ARA GRUPPE

Wir räumen Datenschutz einen hohen Stellenwert ein und nehmen den Schutz von Daten unserer Vertragspartner:innen, Kund:innen und Dritter sehr ernst. Wir behandeln daher sämtliche personenbezogenen Daten vertraulich und entsprechend den gesetzlichen nationalen und europäischen Rechtsvorschriften im Bereich Datenschutz und Datensicherheit.

1. AN WEN RICHTET SICH DIESE DATENSCHUTZERKLÄRUNG?

Die ARA AG und die ARA Gruppe betreiben ein gemeinsames Ticketsystem zur Verwaltung, Organisation und Bearbeitung von Anfragen an die ARA AG oder an konzernzugehörige Gesellschaften. Anfragen, die über das Kontaktformular auf der Homepage der ARA oder die Office-E-Mailadresse der ARA erfolgen oder von einem Callcenter an die ARA weitergeleitet werden, werden im Rahmen eines Ticketsystems einheitlich verarbeitet.

Diese Datenschutzerklärung richtet sich an alle Personen, die Anfragen an die ARA Gruppe richten und deren Bearbeitung im Rahmen des Ticketsystems erfolgen. Die Information richtet sich insbesondere an jene Personen, die bisher in keinem Kontakt oder Vertragsverhältnis zur ARA Gruppe standen und erstmalig mit einer Gesellschaft der ARA Gruppe in Kontakt kommen.

2. WER IST FÜR DIE DATENVERARBEITUNG VERANTWORTLICH UND AN WEN KÖNNEN SIE SICH WENDEN?

Datenschutzrechtlicher Verantwortlicher der verarbeiteten personenbezogenen Daten ist die Altstoff Recycling Austria Aktiengesellschaft (ARA AG) sowie die anderen ARA-Konzernzugehörigen Gesellschaften ERA Elektro Recycling Austria GmbH, Austria Glas Recycling GmbH, ARApus GmbH, DIGIDO GmbH und ERAplus GmbH.

Die **Altstoff Recycling Austria Aktiengesellschaft** ist die datenschutzrechtliche Anlaufstelle, die Rechte von Betroffenen und die Verpflichtungen der DSGVO wahrnimmt.

Kontaktdaten der zentralen Anlaufstelle:

2.1. Altstoff Recycling Austria Aktiengesellschaft (FN 38398v):

Die ARA AG dient Betroffenen und Dritten auch als **zentrale Anlaufstelle** für alle Anliegen zu dieser Verarbeitung:
Mariahilfer Straße 123, 1060 Wien | office@ara.at

Datenschutzrechtliche Anliegen richten Sie bitte an nachfolgende Kontaktdaten:
- postalisch: ARA AG, z. H. Datenschutz, Mariahilfer Straße 123, 1060 Wien
- E-Mail: datenschutz@ara.at

Kontaktdaten der anderen gemeinsam Verantwortlichen:

2.2. Austria Glas Recycling GmbH (FN 114107f)

Mariahilfer Straße 123, 1060 Wien | agr@agr.at

2.3. ERA Elektro Recycling Austria GmbH (FN 262491t)

Mariahilfer Straße 123, 1060 Wien | office@era-gmbh.at

2.4. ARApus GmbH (FN 416139w)

Mariahilfer Straße 123, 1060 Wien | service@arap.us.at

Kontaktdaten Datenschutzbeauftragter der ARApus GmbH:
- postalisch: ARApus GmbH, z. H. Datenschutzbeauftragter, Mariahilfer Straße 123, 1060 Wien
- E-Mail: datenschutz@arap.us.at

2.5. DIGIDO GmbH (FN 470665f)

Mariahilfer Straße 123, 1060 Wien | office@digido.at

Kontaktdaten Datenschutzbeauftragter der DIGIDO GmbH

- postalisch: DIGIDO GmbH, z. H. Datenschutzbeauftragter, Mariahilfer Straße 123, 1060 Wien
- E-Mail: datenschutz@digido.at

2.6. ERAplus GmbH (FN 653885x)

Mariahilfer Straße 123, 1060 Wien | office@eraplus.at

3. WOFÜR (VERARBEITUNGSZWECKE) UND AUF WELCHER RECHTSGRUNDLAGE VERARBEITEN WIR IHRE DATEN?

3.1. Gemeinsame Verarbeitungszwecke

Die Verarbeitung erfolgt zu nachstehenden gemeinsam festgelegten **Zwecken**:

- Service, Beratung, Information gegenüber Vertragspartner:innen, Kund:innen und Personen, die Anfragen an die ARA Gruppe oder konzernzugehörige Gesellschaften stellen;
- Bearbeitung von Support- bzw. Serviceanfragen;
- Kommunikation mit Vertragspartner:innen, Kund:innen und Personen, die Anfragen an die ARA Gruppe oder konzernzugehörige Gesellschaften stellen;
- Dokumentation von Servicefällen zur Qualitätssicherung;
- Konzerninterne bei der ARA vereinheitlicht angesiedelte Verwaltung¹, Organisation und Bearbeitung von Anfragen;
- Konzerninterner bei der ERAplus vereinheitlicht angesiedelter Vertrieb²;

3.2. Rechtsgrundlage für die Verarbeitung

Überwiegend berechtigtes Interesse (Art 6 Abs 1 lit f) DSGVO):

Ihre Daten werden aufgrund von **überwiegend berechtigten Interessen** der Verantwortlichen verarbeitet.

- ARA-konzerninterne vereinheitlichte Verwaltung, Organisation und Bearbeitung von Anfragen;
- Verbesserung der Servicequalität;
- Effizienz und Kostenoptimierung durch Zentralisierung und einheitliche Prozesse;
- Stärkung von Vertrauen, Reputation und Wettbewerbsfähigkeit durch eine funktionierende Anfragebeantwortung und einheitliches Auftreten;
- Erfüllung vertraglicher Pflichten gegenüber Kunden durch konzernweite Koordination;
- Risikominimierung, Schutz vor Missbrauch oder Betrug durch einheitliche Abläufe und Dokumentation;
- Einheitliche Governance und Schutz vor Haftungsrisiken durch einheitliche Dokumentation und Minimierung von Fehlern durch standardisierte Abläufe und Prozesse;
- Allfällige Anspruchsverfolgung oder -abwehr, Rechtsverteidigung/-durchsetzung;

Vertragserfüllung bzw. Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen Erfüllung (Art 6 Abs 1 lit b) DSGVO):

Sofern zwischen Ihnen und einer Gesellschaft der ARA Gruppe ein Vertragsverhältnis besteht oder sich Ihre Anfrage bzw. Kontaktaufnahme auf den Abschluss eines Vertrages bezieht, erfolgt die Verarbeitung auch in Erfüllung eines Vertragsverhältnisses oder zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen.

Aufgabe im öffentlichen Interesse (Art 6 Abs 1 lit e) DSGVO):

Soweit die Verarbeitung durch die Altstoff Recycling Austria Aktiengesellschaft, ERA Elektro Recycling Austria GmbH oder die Austria Glas Recycling GmbH erfolgt und die Tätigkeit als Sammel- und Verwertungssystem (ua. §§ 28c, 29 ff. AWG) betrifft, erfolgt eine Verarbeitung auch im öffentlichen Interesse des Umweltministeriums, des Umweltschutzes und einer staatlich gelenkten und geregelten Abfallwirtschaft unter einer behördlichen Aufsicht.

¹ Dies umfasst die konzerninterne Verwaltung, die bei der ARA AG angesiedelt ist. Gewisse Bereiche werden von der ARA AG auch für die anderen Konzerngesellschaften erfüllt und erfolgt dabei, soweit erforderlich, eine Datenweitergabe an die ARA AG (dies umfasst ua. die Bereiche: Finanzangelegenheiten, Controlling/Kontrolle/Steuerung/Risikomanagement/Managementsysteme, rechtliche Angelegenheiten, Kommunikation und Marketing, Personalmanagement und Infrastruktur, IT, Stammdatenverwaltung, Forschung & Entwicklung).

² Dies umfasst die konzerninterne Erledigung des Bereichs Vertrieb, der bei der ERAplus GmbH angesiedelt ist. Dieser Bereich wird von der ERAplus für die ERA und ARA AG erfüllt und erfolgt dabei, soweit erforderlich, eine Datenweitergabe an die ERAplus GmbH.

Grundsätzlich erfolgt die Verarbeitung nicht aufgrund Ihrer **Einwilligung**. Erfolgt die Verarbeitung jedoch aufgrund Ihrer Einwilligung, kann diese Einwilligung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft an die unter den in Pkt. 2. angegebenen Kontaktdaten widerrufen werden. Durch den Widerruf der Einwilligung wird die Rechtmäßigkeit, der aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf verarbeiteten Daten nicht berührt.

4. WOHER STAMMEN MEINE DATEN?

Folgende Herkunft können von uns verarbeitete Daten haben:

- von Ihnen selbst aufgrund Ihrer aktuellen oder einer früheren Anfrage;
- von der Altstoff Recycling Austria Aktiengesellschaft bzw. einer der anderen ARA-konzernzugehörigen Gesellschaften aufgrund eines bestehenden oder ehemaligen Vertragsverhältnisses mit Ihnen;

5. WER ERHÄLT MEINE DATEN?

Daten können gegebenenfalls an folgende mögliche Kategorien von Empfängern weitergegeben werden:

ARA-Konzerninterne Empfänger:

Grundsätzlich werden die Daten nicht weitergegeben. Innerhalb unseres Unternehmens und bei der gemeinsamen Verarbeitung erhalten nur diejenigen Stellen bzw. Mitarbeiter:innen bzw. beizugezogenen Auftragsverarbeiter:innen/Dienstleister:innen Ihre Daten, die diese nach dem Need to Know Prinzip zu den oben unter Punkt 3. beschriebenen Zwecken benötigen.

- Andere ARA Konzerngesellschaften (wenn Anfragen mehrere Konzerngesellschaften betreffen oder die Beantwortung durch oder unter Beziehung von Mitarbeiter:innen/Abteilungen anderer Konzerngesellschaften erfolgt)
- ARA AG: Soweit erforderlich Datenweitergabe an die ARA AG im Rahmen der konzerninternen Verwaltung;
- ARAPlus GmbH: Soweit erforderlich Datenweitergabe an die ARAPlus GmbH im Rahmen des Vertriebs;

Externe Dienstleister:

- IT-Dienstleister
- Servicedienstleister
- Beratungsdienstleister

Weitere mögliche Empfänger:

- Behörden, öffentliche Stellen: sofern eine Pflicht zur Offenlegung besteht
- Externe Prüfer/Auditoren (Wirtschaftsprüfer, Auditoren)

6. WELCHE DATEN WERDEN VERARBEITET?

6.1. Verarbeitete Datenkategorien:

Folgende Kategorien von personenbezogenen Daten werden verarbeitet:

- Name und Kontaktdaten
- allfällige Organisationszugehörigkeit bzw. Zuordnung
- Inhalt Ihrer Anfrage und Folgeinformationen, die Sie übermitteln
- Schriftverkehr und von Ihnen übermittelte Dokumente und Daten
- Interne Notizen/Anmerkungen zur Anfrage bzw. Bearbeitung der Anfrage
- Im Rahmen der Bearbeitung der Anfrage recherchierte Informationen und Daten

6.2. Kein Profiling oder automatisierte Entscheidungsfindung

Von uns erfolgt mit den verarbeiteten personenbezogenen Daten keine automatisierte Entscheidungsfindung und kein Profiling gemäß Art 22 Abs 1 und 4 DSGVO.

Anfragen, die über das Kontaktformular auf der Homepage der ARA oder die Office-E-Mailadresse der ARA erfolgen oder vom Callcenter an die ARA weitergeleitet werden, werden im Rahmen eines Ticketsystems einheitlich verarbeitet. Zur Verarbeitung im Rahmen dieser Ticketsystemanwendung wird in unterstützender Form eine künstliche Intelligenz

Anwendung in Form eines Large-Language-Models von einem IT-Dienstleister, der als Auftragsverarbeiter fungiert, verwendet. Diese Verarbeitung stellt lediglich eine automatisierte Verarbeitung in Form einer Antwortempfehlung für den menschlichen Bearbeiter, aber keine automatisierte Entscheidungsfindung dar.

Rechtsgrundlage für diese Verarbeitung sind, die unter Punkt 3. angegebenen überwiegenden Interessen der Verantwortlichen.

7. WIE LANGE SPEICHERN WIR IHRE DATEN?

Wir verarbeiten Ihre Daten, soweit erforderlich, in personenbezogener und elektronischer Form zur Erfüllung des Zweckes (vgl. Pkt. 3) sowie darüber hinaus, solange eine rechtliche Aufbewahrungsfrist besteht; danach werden sie gelöscht oder nur mehr in anonymisierter Form gespeichert.

8. WELCHE DATENSCHUTZRECHTE STEHEN IHNEN ZU?

Sie haben das Recht, auf Antrag unentgeltlich Auskunft über die zu Ihrer Person verarbeiteten Daten zu erhalten sowie das Recht auf Information gemäß Art 15 DSGVO, unter anderem über den Zweck der Datenverarbeitung, die Kategorien der verarbeiteten personenbezogenen Daten, verfügbare Informationen über die Herkunft, die möglichen Empfänger und die Dauer der Verarbeitung.

Zusätzlich haben Sie gemäß der DSGVO das Recht auf Berichtigung unrichtiger personenbezogener Daten, auf Löschung personenbezogener Daten und auf Einschränkung der Verarbeitung personenbezogener Daten. Darüber hinaus haben Sie das Recht, gegen die Verarbeitung Ihrer Daten, Widerspruch zu erheben, soweit die Verarbeitung aufgrund eines überwiegend berechtigten Interesses erfolgt. Wenn die Verarbeitung aufgrund eines Vertrages oder vorvertraglicher Maßnahmen oder einer Einwilligung erfolgt, haben Sie auch das Recht auf Datenübertragbarkeit im Rahmen des Art 20 DSGVO.

Hierzu sowie zu weiteren Fragen zum Thema personenbezogene Daten können Sie sich jederzeit an uns unter den in Punkt 1 angegebenen Kontaktdaten wenden. Unter dieser Kontaktmöglichkeit können Sie ebenso diese oder eines dieser Rechte geltend machen.

Schließlich haben Sie das Recht Beschwerde bei der Aufsichtsbehörde zu erheben. In Österreich ist die Datenschutzbehörde der Republik Österreich (www.dsb.gv.at) zuständig.

9. WESENTLICHE INFORMATIONEN ZUR GEMEINSAMEN VERARBEITUNG UND DEN GEMEINSAMEN VERANTWORTLICHEN

- 9.1.** Alle Verantwortlichen bestimmen gemeinsam die Zwecke und Mittel der gemeinsamen Verarbeitung der gegenständlichen Daten und sind daher gemeinsam für die Verarbeitung Verantwortliche im Sinne der DSGVO.
- 9.2.** Die Verarbeitung erfolgt zu den in Punkt 3. gemeinsam festgelegten Zwecken.
- 9.3.** Eine allfällige Übermittlung von personenbezogenen Daten im Rahmen der gemeinsamen Verarbeitung umfasst ausschließlich die oben angegebenen Datenkategorien.
- 9.4.** Die Altstoff Recycling Austria Aktiengesellschaft ist der Primäre Verantwortliche und wird die Verarbeitung übernehmen und abwickeln.
- 9.5.** Die **Altstoff Recycling Austria AG** ist als Primäre Verantwortliche auch die **Anlaufstelle für Betroffene und Dritte:**

Informationspflichten

Der Primäre Verantwortliche hat die Einhaltung der Informationspflichten nach Art 13 und 14 DSGVO gegenüber den Betroffenen sicherzustellen und diese über die gemeinsame Verarbeitung zu informieren.

Betroffenenrechte

Der Primäre Verantwortliche hat sicherzustellen, dass rechtmäßige Anfragen von Betroffenen erfüllt werden; so etwa hinsichtlich ihrer Rechte auf Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung, Datenportabilität und Widerspruch (Art 15-22 DSGVO). Der Primäre Verantwortliche wird von den anderen Parteien über Anfragen von Betroffenen benachrichtigt, die an andere Parteien gerichtet werden und in der Folge primär die Bearbeitung und Beantwortung übernehmen.

Datenschutz-Folgenabschätzung

Alle allenfalls erforderlichen Risikoeinschätzungen oder Datenschutz-Folgenabschätzungen werden vom Primären Verantwortlichen durchgeführt. Soweit erforderlich, werden die anderen Parteien hierbei mitwirken.

Meldung von Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten

Alle Meldungen von Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten werden von dem Primären Verantwortlichen erstattet. Soweit erforderlich, werden die anderen Parteien hierbei mitwirken. Im Falle einer Sicherheitsverletzung werden sich die Parteien unverzüglich gegenseitig informieren.

- 9.6.** Die Verarbeitung erfolgt unter der Einhaltung des Datengeheimnisses, der Vertraulichkeit der Daten und unter Einhaltung von angemessenen Datensicherheitsvorkehrungen insbesondere nach Art 32 DSGVO.