

## **Datenschutz-Information**

(Stand November 2023)

### **1. Allgemeines**

Wir von den Stadtwerken Langen („SWL“) nehmen den Schutz Ihrer persönlichen Daten sehr ernst. Ihre Privatsphäre ist für uns ein wichtiges Anliegen. Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten im Einklang mit den jeweils anwendbaren gesetzlichen Datenschutzerfordernungen zu den nachfolgend aufgeführten Zwecken.

Personenbezogene Daten im Sinne dieser Datenschutz-Information sind sämtliche Informationen, die einen Bezug zu Ihrer Person aufweisen. Relevante personenbezogene Daten sind insbesondere Ihre persönlichen Daten (z. B. Name, Adresse, Kontaktdaten, Geburtsdatum), Ihre Abrechnungsdaten (z. B. Verbräuche an Ihrer Lieferstelle, Abschlagshöhen; Bankdaten), Informationen über Ihre finanzielle Situation (z. B. Bonitätsdaten), Werbe- und Vertriebsdaten (d. h. Erkenntnisse aus Kundendatenanalysen) sowie Daten, die online erhoben werden (z. B. Cookie- bzw. Trackingdaten, User-IDs, IP-Adressen).

Im Folgenden erfahren Sie, wie wir mit diesen Daten umgehen. Zur besseren Übersicht haben wir unsere Datenschutz-Information in Kapitel aufgeteilt.

### **2. Verantwortliche Stelle und Kontakt**

Verantwortlich für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten ist:

Stadtwerke Langen GmbH

Weserstraße 14, 63225 Langen

Telefon 06103 595-0, Fax 06103 595-220

E-Mail: [kundenservice@stadtwerke-langen.de](mailto:kundenservice@stadtwerke-langen.de)

Wenn Sie Fragen oder Anmerkungen zum Datenschutz der SWL haben (beispielsweise zur Auskunft und Aktualisierung Ihrer personenbezogenen Daten), können Sie auch unter dem Stichwort „Datenschutz“ Kontakt mit unserem Datenschutzbeauftragten ([datenschutz@stadtwerke-langen.de](mailto:datenschutz@stadtwerke-langen.de)) aufnehmen.

### **3. Allgemeines zum Besuch unserer Website und zur Nutzung unserer Webangebote**

#### **3.1. Logfile-Dateien**

Bei jedem Aufruf der Internetseite erfasst SWL durch ein automatisiertes System Daten und Informationen. Diese werden in den Logfiles des Servers gespeichert. Hierunter versteht man Dateien, in denen Prozesse, die in einem Computer- oder Netzwerksystem ablaufen, protokolliert werden.

Folgende Daten werden hierbei erhoben:

- Informationen über den Browsertyp und die verwendete Version
- Betriebssystem des Nutzers
- Internet-Service Provider des Nutzers
- IP-Adresse des Nutzers
- Datum und Uhrzeit des Zugriffs
- Webseiten, von denen das System des Nutzers auf unsere Internetseite gelangt (Referrer)

- Webseiten, die vom System des Nutzers über unsere Webseite aufgerufen werden.

Die Verarbeitung der IP-Adresse dient dem Schutz gegen bzw. der Nachverfolgbarkeit von Hacker- und Cyberangriffen. Die Verarbeitung der übrigen Daten dient zur Auslieferung der Inhalte unserer Internetseite, zur Gewährleistung der Funktionsfähigkeit unserer informationstechnischen Systeme und der Optimierung unserer Internetseite und um die Funktionsfähigkeit der Website sicherzustellen. Die Daten der Logfiles werden dabei stets getrennt von anderen personenbezogenen Daten der Nutzer gespeichert.

Diese Verarbeitung Ihrer vorstehend genannten Daten ist zur Wahrung der berechtigten Interessen von SWL erforderlich und ist durch eine Interessenabwägung zugunsten von SWL gerechtfertigt. SWL hat ein berechtigtes Interesse daran, sicherzustellen, dass die Websites und die dort angebotenen Dienstleistungen in technischer Hinsicht funktionieren sowie die Websites vor Angriffen zu schützen. Ihr schutzwürdiges Interesse, dass Ihre vorstehend genannten Daten nicht zu diesem Zweck verwendet werden, überwiegt dieses berechnete Interesse von SWL nicht, da SWL diese Daten dem beschriebenen Verarbeitungszweck entsprechend angemessen verwendet und Sie ebenfalls von der Funktionalität der Websites profitieren.

Ihre personenbezogenen Daten werden spätestens nach 14 Tagen gelöscht, außer SWL ist gesetzlich zur Aufbewahrung verpflichtet oder die Aufbewahrung ist aufgrund einer gesetzlichen Rechtfertigung erlaubt.

### **3.2. Webanalyse und Weboptimierung durch Cookies und Trackingpixel**

Wir nutzen auf unseren Webseiten Cookies und Trackingtechnologien. Diese dienen der Optimierung unserer Website, der Weiterentwicklung von Services und Marketingzwecken. Im Nachfolgenden erklären wir Ihnen die Technologien und deren Funktionsweisen.

Wenn Sie eine unserer Websites besuchen, werden wir Informationen in Form eines Cookies auf Ihrem Computer ablegen, die wir bei Ihrem nächsten Besuch automatisch wiedererkennen. Bei Cookies handelt es sich um Textdateien, die im Internetbrowser bzw. vom Internetbrowser auf dem Computersystem des Nutzers gespeichert werden. Ruft ein Nutzer eine Website auf, so kann ein Cookie auf dem Betriebssystem des Nutzers gespeichert werden. Dieses Cookie enthält eine charakteristische Zeichenfolge, die eine eindeutige Identifizierung des Browsers beim erneuten Aufrufen der Website ermöglicht.

Der Einsatz von Cookies hilft uns, Ihnen die uneingeschränkte Nutzung unserer Webseite anbieten zu können. Mithilfe von Cookies gestalten wir Ihren Besuch auf unserer Webseite so komfortabel wie möglich. Cookies erlauben es uns beispielsweise, eine Website Ihren Interessen anzupassen oder Ihren Benutzernamen zu speichern, damit Sie ihn nicht bei jedem Besuch erneut eingeben müssen.

Zudem setzen wir Trackingpixel auf unserer Website ein. Trackingpixel sind kleine Grafiken auf Websites, die eine Logdatei-Aufzeichnung und eine Logdateianalyse ermöglichen. Die Trackingpixel schreiben beim Besuch auf der Website Informationen in die Cookie-Datei im Browser des Nutzers. Die Verwendung von Pixeln ermöglicht es, Ihnen zielgerichtete Informationen und Inhalte anzuzeigen.

Eine Übersicht der auf unseren Webseiten verwendeten Cookies und Pixeln, der jeweils verarbeiteten Daten und der entsprechenden Empfänger finden Sie hier:

SWL nutzt Cookies aus den folgenden Kategorien:

#### **3.2.1. Erforderliche Cookies und Pixel**

Erforderliche Cookies dienen dem technisch einwandfreien Betrieb unserer Webseite. Sie sichern die Stabilität der Webseite, bieten ein sicheres Log-In, speichern den Fortschritt Ihrer Bestellung, Ihre Log-In Daten und Ihren Warenkorb. Die [hier einsehbare](#) Cookie- und Pixel-Liste informiert Sie über die von uns verwendeten erforderlichen Cookies.

Die auf diese Weise von Ihnen erhobenen Daten werden durch technische Vorkehrungen pseudonymisiert, so dass eine Zuordnung der Daten zu Ihnen nicht mehr möglich ist. Die Daten werden nicht gemeinsam mit sonstigen personenbezogenen Daten von Ihnen gespeichert. Beim Aufruf unserer Website werden Sie durch einen Infobanner über die Verwendung von Cookies informiert und auf diese Datenschutzinformation verwiesen. Es erfolgt in diesem Zusammenhang auch ein Hinweis darauf, wie die Speicherung von Cookies in den Browsereinstellungen unterbunden werden kann.

Diese Verarbeitung Ihrer vorstehend genannten Daten ist zur Wahrung der berechtigten Interessen von SWL erforderlich und ist durch eine Interessenabwägung zugunsten von SWL gerechtfertigt. Ohne den Einsatz können einige Funktionen unserer Internetseite nicht angeboten werden. Für diese ist es erforderlich, dass der Browser auch nach einem Seitenwechsel wiedererkannt wird. SWL hat auch ein berechtigtes Interesse daran, Ihre vorstehend genannten Daten entsprechend zu verarbeiten, nämlich die Förderung des Absatzes von eigenen Produkten durch die funktionsgemäße Betreuung eigener Websites. Ihr schutzwürdiges Interesse, dass Ihre vorstehend genannten Daten nicht zu diesem Zweck verwendet werden, überwiegt dieses berechnete Interesse von SWL nicht, da SWL diese Daten dem beschriebenen Verarbeitungszweck entsprechend angemessen verwendet und Sie auch ein Interesse daran haben, unsere Website kundenfreundlich zu nutzen.

### **3.2.2. Analytische Cookies**

Wir verwenden auf unserer Webseite darüber hinaus Cookies, die eine Analyse des Surfverhaltens der Nutzer ermöglichen. Analytische Cookies ermöglichen uns eine Analyse der Webseite, damit wir die Performance unserer Seiten messen und verbessern können. In diesem Zusammenhang verwenden wir Cookies für die sogenannte Reichweitenmessung. Mithilfe dieser Cookies erstellen wir statistische Profile, die nicht auf die einzelne Person, sondern lediglich auf Gruppen zurückzuführen sind. Diese werden dazu genutzt, Besucher- und Klickverhalten sowie demografische Merkmale der Besucher zu analysieren. Die [hier einsehbare](#) Cookie- und Pixel-Liste informiert Sie über die von uns verwendeten Analyse-Cookies und gibt Ihnen ferner die Möglichkeit, dem Einsatz aller oder konkreter Cookies und Pixel zu widersprechen. Die auf diese Weise von Ihnen erhobenen Daten werden durch technische Vorkehrungen pseudonymisiert, so dass eine Zuordnung der Daten zu Ihnen nicht mehr möglich ist. Die Daten werden nicht gemeinsam mit sonstigen personenbezogenen Daten von Ihnen gespeichert.

Beim Aufruf unserer Websites werden Sie in unserem sog. Cookie-Banner über die Verwendung von Cookies zu Analysezwecken informiert und Ihre Einwilligung zur Verarbeitung der in diesem Zusammenhang verwendeten personenbezogenen Daten eingeholt. Hierbei werden Sie auch auf diese Datenschutz-Information verwiesen. Die Rechtsgrundlage für die Verarbeitung personenbezogener Daten unter Verwendung von Cookies und Pixeln zu Analysezwecken ist Ihre entsprechende Einwilligung.

**Sie haben das Recht, die Einwilligung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft zu widerrufen, ohne dass die Rechtmäßigkeit der aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung**

berührt wird. Ihren Widerruf können Sie am einfachsten geltend machen, indem Sie das entsprechende Opt-Out Cookie/Pixel über unsere [hier einsehbare](#) Cookie- und Pixel-Liste setzen.

### 3.2.3. Marketing-Cookies

Marketing Cookies helfen uns, Ihnen auf und außerhalb von [www.stadtwerke-langen.de](http://www.stadtwerke-langen.de) personalisierte Werbeanzeigen anbieten zu können. Die [hier einsehbare](#) Cookie- und Pixel-Liste informiert Sie über die von uns verwendeten Marketing Cookies.

In diesem Zusammenhang verwenden wir Cookies auch zum Zwecke des **sog. Remarketing, Retargeting oder Lookalike Retargeting**. Hierbei erlaubt das Cookie mit der entsprechenden Information die Wiedererkennung des Browsers des Nutzers und eine entsprechende Wiederansprache auf externen Webseiten (sog. Retargeting). Des Weiteren werden auf Basis der kumulierten Cookie-Informationen statistische Zwillinge der ursprünglichen Cookie Profile identifiziert und angesprochen. Man spricht hierbei von Lookalike Retargeting.

Weiter verwenden wir Cookies in diesem Zusammenhang auch zur nutzungsbezogenen Werbung (sog. **Behavioural Advertising**). Auf unseren Webseiten werden Daten mit Nutzungsinformationen (z.B. besuchte Webseiten, Anzahl der Besuche, Besuchszeiten, Verweildauer auf einzelnen Seiten) mittels Cookies auf der Festplatte des Nutzers gespeichert. Diese Nutzungsprofile werden anonymisiert und in einem technischen (statistischen) Bewertungsverfahren ausgewertet, um später bei der Einspielung von Internet-Werbung (z.B. Banner) auf anderen Webseiten eine auf die Interessen des jeweiligen Nutzers bezogene Auswahl zu ermöglichen. Das Behavioural Targeting wird von Drittunternehmen gem. der [hier einsehbare](#) Liste betrieben, die auch Werbung für Webseiten anderer Anbieter betreiben. Diese Drittunternehmen erstellen dann selbst die genannten Nutzungsprofile mittels Cookies und wenden ihre jeweiligen Targeting Systeme an, um die gesammelten Daten zum Zweck der nutzergerechten Werbung auszuwählen.

Beim Aufruf unserer Webseiten werden Sie in unserem sog. Cookie-Banner über die Verwendung von Cookies zu Marketingzwecken informiert und Ihre Einwilligung zur Verarbeitung der in diesem Zusammenhang verwendeten personenbezogenen Daten eingeholt. Hierbei werden Sie auch auf diese Datenschutz-Information verwiesen. Die Rechtsgrundlage für die Verarbeitung personenbezogener Daten unter Verwendung von Cookies und Pixeln zu Marketingzwecken ist Ihre entsprechende Einwilligung.

**Sie haben das Recht, die Einwilligung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft zu widerrufen, ohne dass die Rechtmäßigkeit der aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung berührt wird. Ihren Widerruf können Sie am einfachsten geltend machen, indem Sie das entsprechende Opt-Out Cookie/Pixel über unsere [hier einsehbare](#) Cookie- und Pixel-Liste setzen.**

### 3.2.4. Social Media-Cookies

Social Media Cookies bieten Ihnen die Möglichkeit, sich nach Bedarf direkt mit Ihrem Social-Media-Konto zu verbinden. Diese ermöglichen Ihnen das Teilen von Webseiten in sozialen Netzwerken und Kommentare zu posten. Die [hier einsehbare](#) Cookie- und Pixel-Liste informiert Sie über die von uns verwendeten Cookies und gibt Ihnen ferner die Möglichkeit, dem Einsatz aller oder konkreter Cookies und Pixel zu widersprechen.

Social-Media-Pixel und -Cookies werden nur aktiviert und übermitteln nur Daten, wenn Sie uns zuvor Ihre Einwilligung über die Einstellungen des Cookie-Law-Banners gegeben haben. Beim Aufruf unserer Webseite werden Sie in unserem sog. Cookie-Banner über die Verwendung von Social-Media-Cookies informiert und Ihre Einwilligung zur Verarbeitung der in diesem Zusammenhang verwendeten personenbezogenen Daten eingeholt. Hierbei werden Sie auch auf diese

Datenschutzerklärung verwiesen. Die Rechtsgrundlage für die Verarbeitung personenbezogener Daten unter Verwendung von Social-Media-Cookies und -Pixeln ist Ihre entsprechende Einwilligung.

**Sie haben das Recht, die Einwilligung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft zu widerrufen, ohne dass die Rechtmäßigkeit der aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung berührt wird. Ihren Widerruf können Sie am Einfachsten geltend machen, indem Sie das entsprechende Opt-Out Cookie/Pixel über unsere [hier einsehbare](#) abrufbare Cookie- und Pixel-Liste setzen.**

### **Google reCAPTCHA**

Auf dieser Website verwenden wir auch die reCAPTCHA Funktion von Google Ireland Limited, Gordon House, 4 Barrow St, Dublin, D04 E5W5, Irland („Google“). Diese Funktion dient vor allem zur Unterscheidung, ob eine Eingabe durch eine natürliche Person erfolgt oder missbräuchlich durch maschinelle und automatisierte Verarbeitung erfolgt. Der Dienst umfasst den Versand der IP-Adresse und ggf. weiterer von Google für den Dienst reCAPTCHA benötigter Daten an Google und erfolgt gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO auf Basis unseres berechtigten Interesses an der Feststellung der individuellen Eigenverantwortung im Internet und der Vermeidung von Missbrauch und Spam. Im Rahmen der Nutzung von Google reCAPTCHA kann es auch zu einer Übermittlung von personenbezogenen Daten an die Server der Google LLC. in den USA kommen.

Weiterführende Informationen zu Google reCAPTCHA sowie die Datenschutzerklärung von Google können Sie einsehen unter: <https://www.google.com/intl/de/policies/privacy/>

#### **3.2.5. Dauer der Speicherung**

Die durch die Cookies und Pixel an uns übermittelten Informationen werden bei uns für die nachfolgend genannten Zeiträume nach Erhebung gespeichert und danach automatisch gelöscht.

<b>Cookiekategorie</b>	<b>Speicherdauer</b>
------------------------	----------------------

Analytische Cookies	24 Monate
---------------------	-----------

Marketing Cookies	3 Monate
-------------------	----------

Social Media Cookies	3 Monate
----------------------	----------

Session Cookies	24 Stunden
-----------------	------------

Session-Cookies sind kleine Informationseinheiten, die wir in dem Arbeitsspeicher Ihres Computers speichern. In einem Session-Cookie wird eine zufällig erzeugte eindeutige Identifikationsnummer abgelegt, eine sogenannte Session-ID. Außerdem enthält ein Cookie die Angabe über seine Herkunft und die Speicherfrist.

### **3.3. Tracking-Systeme im Einsatz**

Auf unserer Webseite haben wir Systeme und Tools von Drittanbietern eingebunden. Ausführliche Informationen zu allen von uns genutzten Technologien erhalten Sie über unsere [hier abrufbare](#) Cookie- und Pixelliste. Bei diesen Technologien handelt es sich um sog. einwilligungsbedürftige Drittdienste. Erst durch Erteilung Ihrer Einwilligung über unser Cookie-Banner findet eine Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten statt.

**Sie haben das Recht, die Einwilligung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft zu widerrufen, ohne dass die Rechtmäßigkeit der aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung berührt wird. Ihren Widerruf können Sie am Einfachsten geltend machen, indem Sie das entsprechende Opt-Out Cookie/Pixel über unsere [hier abrufbare](#) Cookie- und Pixel-Liste setzen.**

Aufgrund ihrer besonderen Einbindung informieren wir Sie über die folgenden Tracking-Systeme gesondert:

### **3.3.1. Google Maps**

Auf unserer Webseite haben wir Google Maps eingebunden. Google Maps wird von Google LLC, 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, California 94043, USA („Google“) betrieben.

Wir nutzen Google Maps zur Darstellung interaktiver Karten sowie zur Erstellung von Anfahrtsbeschreibungen für Sie. Mit der Einbindung von Google Maps verfolgen wir den Zweck, Ihnen unsere angegebenen Standorte so leicht wie möglich auffindbar zu machen sowie unseren Online-Service zu optimieren.

Damit der Aufruf unserer Website mit eingebettetem Kartenmaterial nicht automatisch dazu führt, dass Inhalte des Drittanbieters (Google, USA) nachgeladen werden, haben wir auf unserer Webseite eine sog. 2-Klick-Lösung eingebaut. Diese Funktion gewährleistet, dass beim Besuch unserer Webseite, welche die Einbindung von Google Maps enthält, noch keine Verbindung mit den Servern von Google hergestellt wird. In einem ersten Schritt zeigen wir nur einen Platzhalter für das Kartenmaterial an. Hierdurch erhält der Drittanbieter keine Informationen. Erst nach einem Klick auf das Vorschaubild, werden Inhalte des Drittanbieters nachgeladen und der Drittanbieter erhält die Information, dass Sie unsere Website bzw. App aufgerufen haben. Dabei werden die in diesem Rahmen technisch erforderlichen Nutzungsdaten verarbeitet, wie z.B. Ihre IP-Adresse, Standortdaten. Nähere Informationen zum Umgang mit Nutzerdaten finden Sie in der Datenschutzhinweise von Google: <https://policies.google.com/privacy?hl=de&gl=de#about>.

Mit dem Klick auf das Vorschaubild/Herunterladen der Karte wird die entsprechende Verarbeitung angestoßen. Rechtsgrundlage für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten ist Ihre Einwilligung. Sie haben das Recht, Ihre Einwilligung des genannten Service jederzeit zu widerrufen.

Sofern Sie Ihre Einwilligung erteilt haben, legt SWL Ihre personenbezogenen Daten gegenüber Google offen. Google verarbeitet Ihre personenbezogenen Daten in den USA und teilt diese Daten mit Dritten (z.B. verbundenen Unternehmen). Die USA bieten kein hinreichendes Datenschutzniveau. Jede Übermittlung personenbezogener Daten findet aber unter Einhaltung der in den Art. 44–50 DSGVO niedergelegten Bedingungen sowie der sonstigen Bestimmungen der DSGVO statt, um sicherzustellen, dass das dadurch gewährleistete Schutzniveau für natürliche Personen gewahrt wird. Wir haben auf die weitere Datenverarbeitung durch den Drittanbieter keinen Einfluss.

Wenn Sie bei Google eingeloggt sind, kann Google Ihre Daten direkt Ihrem Google-Konto zuordnen. Wenn Sie diese Zuordnung nicht wünschen, müssen Sie sich vor der Nutzung unseres Internetauftritts bei Google ausloggen. Google nutzt die Daten (auch von nicht eingeloggten Nutzern) nach unserer Kenntnis für Zwecke der Werbung, Marktforschung und/oder bedarfsgerechten Gestaltung seiner Webseiten. Ein Widerspruchsrecht können Sie direkt gegenüber Google geltend machen.

SWL speichert Ihre personenbezogenen Daten so lange, wie dies für die Verwendung erforderlich ist. Sie sind nicht verpflichtet, personenbezogene Daten bereitzustellen.

**Sie haben das Recht, die Einwilligung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft zu widerrufen, ohne dass die Rechtmäßigkeit der aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung**

**berührt wird. Daher fragen wir bei jedem Aufruf unserer Google Maps Angebote Ihre Einwilligung gesondert ab.**

Hinweise zu den Privatsphäre-Einstellungen von Google finden Sie unter: <https://safety.google/>.

### **3.3.2. YouTube**

Auf unserer Website betten wir Videos ein, die nicht auf unseren, sondern auf YouTube-Servern gespeichert sind. YouTube ist ein Dienst der YouTube LLC („YouTube“), 901 Cherry Ave., San Bruno, CA 94066, USA und wird von dieser bereitgestellt. Die YouTube LLC ist eine Tochtergesellschaft der Google Ireland Limited („Google“), Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Irland.

Mit der Einbindung von YouTube verfolgen wir den Zweck, Ihnen verschiedene Videos auf unserer Webseite anzuzeigen, damit Sie diese unmittelbar auf unserer Webseite abrufen können.

Grundsätzlich wird bereits bei Aufruf einer Seite, mit eingebetteten Videos, Ihre IP-Adresse an Youtube/Google gesendet und Cookies auf Ihrem Rechner installiert. Dabei werden die folgenden Daten übertragen:

- IP-Adresse
- Datum und Uhrzeit der Anfrage
- Zeitzonendifferenz zur Greenwich Mean Time (GMT)
- Inhalt der Anforderung (konkrete Seite)
- Zugriffsstatus/HTTP-Statuscode
- Jeweils übertragene Datenmenge
- Website, von der die Anforderung kommt
- Browser
- Betriebssystem und dessen Oberfläche
- Sprache und Version der Browsersoftware.
- Verwendete Hardware (PC, Smartphone etc.)
- Standort (wenn Google Maps aktiviert ist)

Auf diese Datenübertragung haben wir keinen Einfluss.

Damit der Aufruf unserer Website bzw. App mit eingebetteten Videos jedoch nicht automatisch dazu führt, dass Inhalte des Drittanbieters (YouTube / Google, USA) nachgeladen werden, haben wir auf unserer Webseite eine sog. 2-Klick-Lösung eingebaut. Diese Funktion gewährleistet, dass beim Besuch unserer Webseite, welche die Einbindung von YouTube enthält, noch keine Verbindung mit den Servern von YouTube/Google hergestellt wird. In einem ersten Schritt zeigen wir nur einen Platzhalter für das jeweilige Video an. Hierdurch erhält der Drittanbieter keine Informationen. Erst nach einem Klick auf das Vorschaubild werden Inhalte des Drittanbieters nachgeladen und der Drittanbieter erhält die Information, dass Sie unsere Seite aufgerufen haben sowie die in diesem Rahmen technisch erforderlichen Nutzungsdaten. Außerdem ist der Drittanbieter dann in der Lage Trackingtechnologien zu implementieren. Dabei findet auch eine Verbindung zum Google DoubleClick-Netzwerk statt.

Nähere Informationen zum Umgang mit Nutzerdaten finden Sie in der Datenschutzhinweise von YouTube bzw. Google: <https://policies.google.com/privacy>

Hinweise zu den Privatsphäre-Einstellungen von Google finden Sie unter: <https://safety.google/>.

Darüber hinaus nutzen wir die YouTube-Funktion No-Cookies, d.h. wir haben den „Erweiterten Datenschutz“ aktiviert, eine von YouTube bereitgestellte Funktion, die zunächst keine Speicherung von Cookies auf Ihrem Endgerät zulassen soll. Die Videos werden nicht über youtube.com, sondern über youtube-nocookie.com aufgerufen. Sobald Sie aber die Wiedergabe eines eingebundenen Videos durch Anklicken starten, speichert YouTube auf Ihrem Gerät Cookies. Auch hierbei kann eine Verbindung zum Google DoubleClick-Netzwerk nicht ausgeschlossen werden.

Sollten Sie gleichzeitig bei YouTube eingeloggt sein, weist YouTube die Verbindungs-Informationen Ihrem YouTube-Konto zu. Wenn Sie das verhindern möchten, müssen Sie sich entweder vor dem Besuch unserer Website bei YouTube ausloggen oder entsprechende Einstellungen in Ihrem YouTube-Benutzerkonto vornehmen.

Nähere Informationen zum Umgang mit Nutzerdaten finden Sie in der Datenschutzhinweise von YouTube bzw. Google: <https://www.google.de/intl/de/policies/privacy/>.

Hinweise zu den Privatsphäre-Einstellungen von Google finden Sie unter: [https://privacy.google.com/take-control.html?categories\\_activeEl=sign-in](https://privacy.google.com/take-control.html?categories_activeEl=sign-in).

Mit dem Klick auf das Video-Vorschaubild wird die entsprechende Verarbeitung angestoßen. Rechtsgrundlage für die Übermittlung Ihrer personenbezogenen Daten ist Ihre Einwilligung. Sie haben das Recht, Ihre Einwilligung des genannten Service jederzeit zu widerrufen.

Sofern Sie Ihre Einwilligung erteilt haben, legt SWL Ihre personenbezogenen Daten gegenüber YouTube/Google offen. YouTube/Google verarbeitet Ihre personenbezogenen Daten in den USA und teilt diese Daten mit Dritten (z.B. verbundenen Unternehmen). Jede Übermittlung personenbezogener Daten findet aber unter Einhaltung der in den Art. 44–50 DSGVO niedergelegten Bedingungen sowie der sonstigen Bestimmungen der DSGVO statt, um sicherzustellen, dass das dadurch gewährleistete Schutzniveau für natürliche Personen gewahrt wird. Wir haben auf die weitere Datenverarbeitung durch den Drittanbieter keinen Einfluss.

SWL speichert Ihre personenbezogenen Daten so lange, wie dies für die Verwendung erforderlich ist. Sie sind nicht verpflichtet, personenbezogene Daten bereitzustellen.

**Sie haben das Recht, die Einwilligung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft zu widerrufen, ohne dass die Rechtmäßigkeit der aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung berührt wird. Daher fragen wir bei jedem Aufruf unserer YouTube-Videos Angebote Ihre Einwilligung gesondert ab.**

#### **4. Spezielle Angebote auf unserer Webseite**

##### **4.1. Bestellprozess für Energielieferkunden**

###### **4.1.1. Bestellprozess**

Die von Ihnen im Rahmen des Bestellprozesses angegebenen Daten (Name, Adresse, E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Daten für die Zahlungsabwicklung, Daten zu dem bestellten Produkt) werden von SWL oder den von ihr beauftragten Dienstleistern wie z.B. Call-Center, Abrechnungsdienstleister, Dienstleister für den Versand für die zur Abwicklung Ihrer Bestellungen erhoben, verarbeitet und genutzt.

Diese Verarbeitung Ihrer vorstehend genannten Daten ist für die Durchführung des Vertrages mit Ihnen erforderlich.

#### **4.1.2. Vertriebspartner**

Im Rahmen von Kooperation mit Vertriebspartnern erheben wir Ihre personenbezogenen Daten auch bei einem Vertragsabschluss mit uns durch ein anderes Unternehmen („Vertriebspartner“). Das jeweilige Unternehmen erhebt in eigener Verantwortung Ihre Daten und übermittelt diese an die SWL zum Zwecke der Vertragsanbahnung und -erfüllung zwischen Ihnen und der SWL. Der Zugriff auf Ihre personenbezogenen Daten wird dem Vertriebspartner nur in dem zur ordnungsgemäßen Erfüllung der vertraglichen Pflichten erforderlichen Umfang und zu den von der SWL gestellten Bedingungen eingeräumt. Rechtsgrundlage der Datenerhebung, -verarbeitung und -übermittlung ist die Vertragsanbahnung und Vertragserfüllung gemäß Art. 6 (1) lit. b) DSGVO.

Wir informieren unseren Vertragspartner zur Erfüllung unserer vertraglichen Pflichten mit unserem Vertragspartner darüber, ob ein Vertrag zwischen Ihnen und der SWL abgeschlossen wurde.

Bei Vertragsbeendigung mit SWL werden Ihre personenbezogenen Daten sowie etwaige Kopien oder Duplikate von dem Vertriebspartner entsprechend etwaiger gesetzlicher Aufbewahrungspflichten weiter gespeichert und danach gelöscht

#### **4.1.3. Bonitätsprüfung**

SWL führt vor dem Vertragsschluss mit Ihnen eine Bonitätsprüfung durch und bezieht die Ergebnisse aus dieser Bonitätsprüfung entsprechend der rechtlichen Vorgaben in die Entscheidung über einen Vertragsschluss mit Ihnen ein. Bei Vorliegen einer negativen Auskunft zu Merkmalen Ihrer Bonität dürfen wir ein Vertragsverhältnis mit Ihnen ablehnen. Zur Einholung einer Bonitätsauskunft über Sie, übermittelt SWL Ihren Namen, Ihre Anschrift und Ihr Geburtsdatum an eine Wirtschaftsauskunftei (z.B. die Creditreform Boniversum GmbH, Hellersbergstr. 11, 41460 Neuss oder SCHUFA Holding AG, Massenbergr. 9-13, 44787 Bochum).

Diese Verarbeitung Ihrer vorstehend genannten Daten ist zur Wahrung der berechtigten Interessen von SWL erforderlich und ist durch eine Interessenabwägung zugunsten von SWL gerechtfertigt. Ohne eine Weitergabe an ein Unternehmen wie die Creditreform oder an die SCHUFA kann SWL Ihre Bonität nicht überprüfen. SWL hat auch ein berechtigtes Interesse daran, Ihre vorstehend genannten Daten zum Zwecke der Bonitätsprüfung zu verarbeiten, nämlich die damit verbundene Bewertung Ihrer Bonität vor Vertragsschluss und die Reduzierung des Risikos von Zahlungsausfällen für SWL.

Ihr schutzwürdiges Interesse, dass Ihre vorstehend genannten Daten nicht zu diesem Zweck verwendet werden, überwiegt dieses berechtigte Interesse von SWL nicht, da SWL diese Daten dem beschriebenen Verarbeitungszweck entsprechend angemessen verwendet und Sie mit einer solchen Nutzung Ihrer Daten zur Bonitätsprüfung bei der Anbahnung vertraglicher Beziehungen rechnen können. Zudem werden Sie durch diese Verarbeitung gleichermaßen geschützt, da Sie derart vor dem Eingehen von Verträgen geschützt werden können, die Ihre Leistungsfähigkeit übersteigen.

#### **4.1.4. Zahlungsarten**

Ihre Daten werden auch an eine Wirtschaftsauskunftei, Unternehmen für die Abwicklung der Ihrerseits gewählten Zahlungsart und ggf. ein Inkassounternehmen übermittelt, wenn die Übermittlung erforderlich und wir nach den nachstehenden Ausführungen dazu berechtigt sind.

Zu Ihrer und unserer Sicherheit können wir Ihnen die Zahlung per Lastschrift erst nach einer positiven Bonitätsauskunft (siehe hierzu auch Bonitätsauskunft, Ziffer 4.1.2) ermöglichen. Steht Ihnen das

Lastschriftverfahren nicht zur Verfügung, werden Sie an entsprechender Stelle darauf hingewiesen und es werden Ihnen andere Zahlungsvarianten ermöglicht.

Diese Verarbeitung Ihrer vorstehend genannten Daten ist für die Durchführung des Vertrages mit Ihnen erforderlich.

#### **4.2. Kundenportal**

Auf unseren Seiten stellen wir unseren Lieferkunden auch den Dienst "Onlineportal" bereit. Für diesen persönlichen Bereich können Sie sich registrieren. Dort haben Sie u. a. die Möglichkeit, Ihre Zählerstände zu verwalten, Abschläge zu planen und zu verwalten oder aktuelle Rechnungen anzusehen und Ihre persönlichen Daten einzusehen und ggf. zu bearbeiten. Die Daten, die Sie über den registrierten Bereich einsehen, hinzufügen oder ändern können, werden Ihren Kundenstammdaten (Name, Anschrift) hinzugefügt.

In diesem Falle werden die Daten in der jeweiligen Eingabemaske (insbesondere Namen, Kontaktdaten, Kundennummer, Telefonnummer, E-Mail-Adresse und bezogenes Produkt/Dienstleistung) an SWL übermittelt. Bei der Registrierung werden zudem Ihre IP-Adresse sowie Datum und Uhrzeit der Registrierung gespeichert. Hierdurch soll ein Missbrauch der Dienste verhindert werden.

Bei Ihrer Erstregistrierung erheben wir Ihre Kundennummer und Zählernummer für eine entsprechende Authentifizierung. Im Verlauf der Erstregistrierung werden Sie aufgefordert, einen Benutzernamen sowie ein Passwort zu vergeben und ggf. Ihre E-Mail-Adresse anzugeben. Zur Bestätigung Ihrer Erstregistrierung erhalten Sie einen Registrierungslink per E-Mail zugesendet.

Diese Verarbeitung Ihrer vorstehend genannten Daten ist zur Wahrung der berechtigten Interessen von SWL erforderlich und ist durch eine Interessenabwägung zugunsten von SWL gerechtfertigt. SWL hat auch ein berechtigtes Interesse daran, Ihre vorstehend genannten Daten zum Zwecke der Registrierung zu verarbeiten, nämlich die hierdurch erleichterte Bearbeitung Ihrer Anfrage und die Erleichterung der weiteren Kommunikation und Gestaltung der Kundenbeziehung zu Ihnen.

Ihr schutzwürdiges Interesse, dass Ihre vorstehend genannten Daten nicht zu diesem Zweck verwendet werden, überwiegt dieses berechnete Interesse von SWL nicht, da SWL diese Daten dem beschriebenen Verarbeitungszweck entsprechend angemessen verwendet und Sie durch die Vornahme einer Registrierung mit einer solchen Nutzung Ihrer Daten rechnen können, diese freiwillig vornehmen und hiervon ebenfalls durch einen reibungsloseren Ablauf profitieren können.

Die für die Registrierung erhobenen Daten werden gelöscht, wenn die Registrierung auf unserer Website aufgehoben oder abgeändert wird.

#### **4.3. Chatbot**

Wir nutzen auf unserer Webseite den Chatbot Lea unseres Dienstleisters hsag Heidelberger Services AG, Wilhelmsfelder Straße 13b, 69118 Heidelberg um Ihnen schnelle Hilfe bei Fragen und Anliegen rund um die Produkte und Dienstleistungen der Stadtwerke Langen GmbH anbieten zu können. Bei dem Chatbot handelt es sich um ein textbasiertes Softwaresystem und nicht um einen menschlichen Berater. Die Nutzung des Chatbots ist freiwillig und Sie können den Dialog jederzeit beenden, indem Sie das Chat-Fenster schließen.

Bitte beachten Sie, dass für es die von uns gebotene Beratungsqualität in ausgewählten Fällen erforderlich sein kann, Inhalte der Kommunikation mit dem Chatbot an einen persönlichen Berater weiterzuleiten. In Abhängigkeit Ihres Wunsches einer Kontaktaufnahme wird das Anliegen sodann persönlich geklärt. Zum Zweck der Qualitätsverbesserung, für Ihre künftige Beratung und zur

weiteren Optimierung unserer Webseite und unserer Dienste werden die Kommunikationsvorgänge für ein Jahr gespeichert. Wenn Sie dies nicht wünschen, teilen Sie es uns bitte mit. Der Chatbot verwendet keine Cookies.

Folgende Daten werden von dem Chatbot verarbeitet:

- Name
- Vorname
- Geburtsdatum
- Kontaktdaten (inkl. Telefonnummer und E-Mailadresse)
- Umzugsdaten (Kundennummer, Vertragsnummer, Zählnummer, Adresse\_alt, Adresse\_neu)

Ihre personenbezogenen Daten werden von uns vertraulich und entsprechend der gesetzlichen Datenschutzvorschriften sowie dieser Datenschutzerklärung behandelt und nicht an Dritte weitergegeben.

Für die Speicherung und Verarbeitung Ihrer Daten werden die Cloud-Dienste Azure und Language Understanding Services der Microsoft Corporation, One Microsoft Way, Redmond, WA 98052-6399, USA ("Microsoft") verwendet. Die Daten werden dabei ausschließlich auf Servern innerhalb der Europäischen Union gespeichert und auf der Basis eines Auftragsverarbeitungsvertrags mit der hsg Heidelberg Services AG nur zu den von uns vorgegebenen Zwecken verwendet.

Diese Verarbeitung Ihrer vorstehend genannten Daten ist zur Wahrung der berechtigten Interessen von SWL erforderlich und ist durch eine Interessenabwägung zugunsten von SWL gerechtfertigt. Durch den Einsatz des Chatbots kann SWL Ihnen eine auf Sie maßgeschneiderte Beratung ermöglichen. SWL hat auch ein berechtigtes Interesse daran, Ihre vorstehend genannten Daten dementsprechend zu verarbeiten, nämlich die Förderung des Absatzes von eigenen Produkten. Ihr schutzwürdiges Interesse, dass Ihre vorstehend genannten Daten nicht zu diesem Zweck verwendet werden, überwiegt dieses berechnete Interesse von SWL nicht, da SWL diese Daten dem beschriebenen Verarbeitungszweck entsprechend angemessen verwendet und Sie zudem selbst entscheiden, ob Sie den Online Assistenten nutzen möchten.

#### **4.4. Kündigungsbutton**

Verbrauchern im Sinne von § 13 BGB bieten wir für unsere online angebotenen Lieferverträge eine Kündigungsmöglichkeit über unsere Webseite an (kurz: Kündigungsbutton).

Den Kündigungsbutton finden Sie auf unserer Webseite im Footer am Ende der Webseite bei unter dem Stichwort „Vertrag kündigen“ bzw. mit Hilfe der Suchfunktion unter Eingabe eines verwandten Suchbegriffs.

Mit Klick auf das Feld „Vertrag kündigen“ werden Sie auf die Bestätigungsseite des Online-Kündigungsformulars weitergeleitet. Dort werden Sie gebeten die für die Kündigung notwendigen Angaben anzugeben.

Dies sind personenbezogene Daten zu Ihrer eindeutigen Identifizierbarkeit (Vorname, Name und Anschrift) und die Angaben zum Vertrag (Kundennummer und/oder Vertragsnummer/Vertragsart). Weiterhin fragen wir die Kündigungsart (ordentlich oder außerordentlich) und den Zeitpunkt (Datum oder schnellstmöglich), zu dem die Kündigung wirksam werden soll, ab. Geben Sie als Kündigungsart die außerordentliche Kündigung an, bitten wir Sie auch den Kündigungsgrund anzugeben. Des

Weiteren werden Sie aufgefordert, Ihre Mail-Adresse mitzuteilen, damit wir Ihnen den Zugang Ihrer Kündigungserklärung auf elektronischem Wege in Textform bestätigen können.

Wir benötigen Ihre vorgenannten Angaben, um Ihre Kündigungserklärung eindeutig zuordnen und bearbeiten zu können. Ohne dies ist es uns leider nicht möglich Ihnen die Funktion des Kündigungsbuttons bereitzustellen.

Nach Eintragung dieser Daten im Online-Kündigungsformular haben Sie Möglichkeit Ihren Vertrag über die am Ende des Formulars angezeigte Bestätigungsfläche „jetzt kündigen“ online zu kündigen. Hierbei wird Uhrzeit und Datum der Betätigung der Bestätigungsfläche ebenfalls von uns gespeichert.

Die von uns erhobenen Daten und der Inhalt Ihrer Kündigungserklärung werden Ihnen im Anschluss als Download bereitgestellt. Des Weiteren senden wir Ihnen im Anschluss, wie bereits zuvor geschildert, eine Zugangsbestätigung Ihrer Kündigungserklärung an Ihre angegebene E-Mail-Adresse.

**Rechtgrundlage der vorgenannten Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten ist Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. c DSGVO i.V.m. § 312k Abs. 2 Satz 3 Nr. 1, Abs. 4 und 5 BGB.**

Ihre personenbezogenen Daten löschen wir, wenn das Vertragsverhältnis mit Ihnen beendet ist, sämtliche gegenseitigen Ansprüche erfüllt sind und keine anderweitigen gesetzlichen Aufbewahrungspflichten oder gesetzlichen Rechtfertigungsgrundlagen für die Speicherung bestehen.

#### **4.5. Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme**

SWL verarbeitet Ihre personenbezogenen Daten zum Zwecke der Kontaktaufnahme. Auf unseren Internetseiten sind Kontaktformulare vorhanden, welche für die elektronische Kontaktaufnahme genutzt werden können. Alternativ ist eine Kontaktaufnahme über die unter Ziffer 2 genannten Kontaktdaten möglich.

Nehmen Sie über einen dieser Kanäle Kontakt mit uns auf, so werden die von Ihnen freiwillig übermittelten personenbezogenen Daten automatisch gespeichert. Die Speicherung dient Zwecken der Bearbeitung Ihrer Anfrage, der Kontaktaufnahme zu Ihnen oder Ihrer Einwilligung zum Marketing.

Diese Verarbeitung Ihrer vorstehend genannten Daten ist zur Wahrung der berechtigten Interessen von SWL erforderlich und ist durch eine Interessenabwägung zugunsten von SWL gerechtfertigt. SWL hat ein berechtigtes Interesse daran, Ihnen eine Plattform zur einfachen Kontaktaufnahme und Kommunikation mit uns anzubieten. Ihr schutzwürdiges Interesse, dass Ihre vorstehend genannten Daten nicht zu diesem Zweck verwendet werden, überwiegt dieses berechnete Interesse von SWL nicht, da es auch in Ihrem Interesse liegt, dass wir Ihre Kontaktanfrage bearbeiten und hierauf reagieren. Die sonstigen während des Absendevorgangs verarbeiteten personenbezogenen Daten dienen dazu, einen Missbrauch des Kontaktformulars zu verhindern und die Sicherheit unserer informationstechnischen Systeme sicherzustellen.

Ihre personenbezogenen Daten werden automatisch nach 3 Monaten gelöscht, nachdem Ihre Kontaktanfrage beantwortet wurde und es keine Rechtfertigung (etwa eine bestehende Kundenbeziehung) oder gesetzliche Aufbewahrungsfristen gibt.

#### **4.6. Bewerbung**

Sie haben die Möglichkeit, sich auf unserer Webseite unter "Karriere" auf Stellenangebote von SWL zu bewerben. Daneben werden Ihre personenbezogenen Daten durch uns erhoben, wenn Sie uns

Bewerbungsunterlagen per Post oder E-Mail zusenden sowie uns weitere personenbezogene Daten mitteilen um bspw. Ihr Kandidaten-Profil zu vervollständigen.

Hierbei werden von SWL zur Erstellung Ihres Bewerberprofils Ihr Vor- und Nachname, Ihre Kontaktdaten und Ihre E-Mail-Adresse abgefragt. Ihr Geburtsdatum wird nicht abgefragt, sollten Sie dieses dennoch freiwillig angeben, erheben wir dieses ebenfalls.

Besondere Kategorien personenbezogener Daten (Angaben über Gewerkschaftszugehörigkeit, politische Meinungen, die rassische und ethnische Herkunft, religiöse und weltanschauliche Überzeugungen, Gesundheit oder Sexualleben) werden von SWL nicht abgefragt und nicht absichtlich erhoben. Dementsprechend bitten wir Sie solche Angaben nicht in Ihrer Bewerbung aufzunehmen. Sollten Sie dies dennoch vornehmen, so erfolgt die Angabe freiwillig.

Wir bitten Sie, die Angaben zu Ihren personenbezogenen Daten wahrheitsgemäß, richtig und aktuell anzugeben. Sie haben jederzeit die Möglichkeit, Ihre Angaben zu korrigieren, zu löschen oder eine Bewerbung zurückziehen.

Die von Ihnen mitgeteilten Daten werden ausschließlich zur Durchführung und Abwicklung des Bewerbungs- und Stellenbesetzungsprozesses verwendet.

Die Löschung Ihrer personenbezogenen Daten erfolgt mit Ablauf des sechsten Monats nach Ausstellungsdatum dieses Absageschreibens bzw. 6 Monate nach Eingang des Widerrufs (siehe hierzu Ziffer 9.7.), es sei denn eine längere Nutzung ist durch gesetzliche oder sachliche Gründe gerechtfertigt.

#### **4.7. Netzanschlussportal**

Die Digitalisierung von Netzanschlussbegehren fordert ab dem 01.01.2024 die Bereitstellung eines digitalen Netzanschlussportals nach §§ 6, 19 Niederspannungsanschlussverordnung (NAV) auf der Webseite Ihres Netzbetreibers.

Aus diesem Grund stellen wir Ihnen als Netzbetreiber auf unserer Webseite ein solches Portal zur Verfügung.

Nehmen Sie über dieses Portal Kontakt mit uns auf, so werden die von Ihnen freiwillig übermittelten Daten von uns verarbeitet. Die Verarbeitung dient den Zwecken der Abwicklung Ihrer Anträge für Standard-Netzanschlüsse sowie für Ladeeinrichtungen und Wärmepumpen. Wenn Sie im Rahmen der Nutzung des Netzanschlussportals Daten an uns übermitteln, geschieht das unter Nutzung einer verschlüsselten Verbindung.

[Optional] Beschreibung der Registrierung für das Portal

Ihre Daten geben wir an weisungsgebundene Dienstleister weiter, welche durch ihre Leistungserbringung unsere Tätigkeit zur Erfüllung Ihres Auftrags unterstützen. Dies sind z. B. Bauunternehmen, Handwerker und Messstellenbetreiber. Zusätzlich nutzen wir weitere Dienstleister (z.B. IT- oder Prozessdienstleister). Mit allen Dienstleistern haben wir entsprechende Datenschutzvereinbarungen abgeschlossen.

Die Zu Verfügungstellung des Portals ist aufgrund einer gesetzlichen Anforderung (§§ 6, 19 NAV) erforderlich. Die sonstigen während des Absendevorgangs verarbeiteten personenbezogenen Daten dienen dazu, einen Missbrauch des Kontaktformulars zu verhindern und die Sicherheit unserer informationstechnischen Systeme sicherzustellen.

Ihre personenbezogenen Daten werden nach 30 Tagen gelöscht, nachdem Ihr Antrag abgewickelt wurde und es keine Rechtfertigung (etwa eine bestehende Kundenbeziehung) oder gesetzliche Aufbewahrungsfristen gibt.

## **5. Werbung**

Soweit Sie uns im Rahmen der Vertragsabwicklung, über das "Onlineportal" oder anderweitig Ihre Kontaktdaten zur Verfügung gestellt haben, nutzt SWL Ihren Namen und Ihre Anschrift, um Ihnen Produktinformationen über Energieprodukte der SWL (z. B. Energieerzeugung, -belieferung, Energieeffizienz, Elektromobilität und sonstige energienahe Leistungen und Dienstleistungen) und in Zukunft auch über Telekommunikationsprodukte oder -dienstleistungen von SWL (z. B. Telefon und Internet) zukommen zu lassen.

Um Ihnen Produktinformationen zu Waren oder Dienstleistungen von SWL zukommen zu lassen, welche denen ähnlich sind, die Sie als Bestandskunde bereits bei SWL erworben oder in Anspruch genommen haben, nutzt SWL auch die von Ihnen hierbei angegebene E-Mail-Adresse, wenn Sie dem nicht widersprochen haben.

Um Werbung an Sie zu adressieren, geben wir Ihren Namen und Ihre Anschrift an Dritte und Auftragsverarbeiter (z.B. Versanddienstleister, Mediaagenturen) weiter, die diese verarbeiten, um Werbemittel zu erstellen und Ihnen zukommen zu lassen.

Diese Verarbeitung Ihrer vorstehend genannten Daten ist zur Wahrung der berechtigten Interessen von SWL erforderlich und ist durch eine Interessenabwägung zugunsten von SWL gerechtfertigt. Ohne die Verwendung dieser Daten kann SWL Ihnen keine Direktwerbung unterbreiten. SWL hat auch ein berechtigtes Interesse daran, Ihre vorstehend genannten Daten zum Zwecke der Direktwerbung für auf Sie maßgeschneiderte Produkte von SWL zu verarbeiten, nämlich die Förderung des Absatzes von eigenen Produkten. Ihr schutzwürdiges Interesse, dass Ihre vorstehend genannten Daten nicht zu diesem Zweck verwendet werden, überwiegt dieses berechnete Interesse von SWL nicht, da SWL diese Daten dem beschriebenen Verarbeitungszweck entsprechend angemessen verwendet und hierfür auch keine sensiblen Daten aus Ihrem Kundenverhältnis zu SWL nutzt. Die Nutzung Ihrer Daten zu Werbezwecken stellt zudem eine Verarbeitung dar, mit welcher Sie in bestehenden vertraglichen Beziehungen oder nach der Äußerung von Interesse an Produkten oder Dienstleistungen von SWL rechnen können, sodass nicht von einer Belästigung durch die Direktwerbung auszugehen ist. Zudem nutzt SWL Ihre vorstehend genannten Daten zur Direktwerbung für Produkte von SWL nur dann, wenn Sie dem nicht widersprochen haben.

SWL achtet zudem durch die gewählten Kommunikationskanäle für die Werbung (Post und bei Eigenwerbung für Bestandskunden auch per E-Mail) darauf, dass diese die möglichst geringste Störintensität für Sie aufweisen.

Soweit Sie eingewilligt haben, wird SWL, Ihre E-Mail-Adresse und Ihren Vor- und Nachnamen pseudonymisiert unter Nutzung eines sogenannten Hash-Wertes an Social-Media-Netzwerke (wie z.B. Google oder Facebook) übermitteln. Diese Netzwerke werden sodann einen internen Abgleich mit den ihnen vorliegenden Nutzerdaten durchführen. Ergibt sich aus diesem Abgleich, dass Sie in einem dieser Social-Media-Netzwerke registriert sind, wird Ihnen im jeweiligen sozialen Netzwerk sodann Werbung von SWL angezeigt werden, etwa durch Werbebanner oder andere Werbeeinblendungen.

Diese Verarbeitung Ihrer in der Einwilligungserklärung konkret dargestellten Daten nimmt SWL ausschließlich nach Ihrer vorherigen informierten Einwilligung vor. Die Rechtsgrundlage für diese Verarbeitung bildet daher Ihre Einwilligung.

SWL verwendet Ihre Daten zu einer anderen werblichen Ansprache als auf dem Postweg nur dann, wenn Sie hierzu Ihre gesonderte Einwilligung erteilt haben oder wir uns auf eine gesetzliche Rechtfertigungsgrundlage berufen können.

**Sie haben das Recht, die Einwilligung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft zu widerrufen, ohne dass die Rechtmäßigkeit der aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung berührt wird. Am einfachsten können Sie Ihren Widerruf an die oben genannten Kontaktdaten richten.**

## **6. Markt- und Meinungsforschung**

Soweit Sie uns im Rahmen der Vertragsabwicklung, über das "Onlineportal" oder anderweitig Ihre Kontaktdaten zur Verfügung gestellt haben, gibt SWL Ihren Namen und Ihre Anschrift auch an Markt- und Meinungsforschungsinstitute weiter, um von diesen Umfragen durchführen zu lassen. Die Markt- und Meinungsforschungsinstitute werden im Auftrag und nach Weisung von SWL tätig. Durch diese Umfragen verschaffen wir uns einen Überblick über die Transparenz und Qualität unserer Produkte, Dienstleistungen und Kommunikation und können diese in Ihrem Sinne ausrichten bzw. gestalten.

Diese Verarbeitung ist durch eine Interessenabwägung zugunsten von SWL gerechtfertigt. SWL hat ein berechtigtes Interesse daran, Ihre Daten zum Zwecke der Markt- und Meinungsforschung zu verarbeiten, nämlich die Verbesserung der angebotenen Produkte und Dienstleistungen und hierdurch die Förderung des Absatzes von eigenen Produkten, ggf. auch im Zusammenhang mit den Produkten Dritter. Hierdurch kann SWL Ihre Akzeptanz und Zufriedenheit mit den angebotenen Produkten und Dienstleistungen von SWL in Erfahrung bringen und Ihre Interessen auswerten und analysieren, damit Ihnen künftig noch besser auf Sie zugeschnittene Produkte und Dienstleistungen angeboten werden können. Die Nutzung Ihrer Daten zur Markt- und Meinungsforschung stellt zudem eine Verarbeitung dar, mit welcher Sie in bestehenden vertraglichen Beziehungen oder nach der Äußerung von Interesse an Produkten oder Dienstleistungen von SWL rechnen können. Ihre Daten werden lediglich zu den oben genannten Zwecken verwendet, die – soweit Sie nicht widersprochen haben – auch in Ihrem Interesse liegen.

Erfolgt die Markt- und Meinungsforschung auf einem anderen als auf dem Postwege, wird diese nur durchgeführt, wenn Sie uns hierzu Ihre gesonderte Einwilligung in die Datenverwendung erteilt haben.

**Wenn Sie nicht mehr an der Kundenbefragung teilnehmen wollen, können Sie dieser bei den unter Ziffer 2 aufgeführten Kontaktadressen widersprechen.**

## **7. SWL-Unternehmensauftritte auf Social-Media-Plattformen**

### **7.1. Allgemeines zu Auftritten und Fanpages in Social-Meida-Plattformen**

Durch die Darstellung von SWL in Social-Media-Plattformen (Facebook, Instagram, LinkedIn, Xing, YouTube) mittels sog. Unternehmensseiten / Fanpages möchten wir die aktive Kommunikation zu Ihnen suchen und Ihnen die Möglichkeit bieten, sich über diesen Weg über unser Unternehmen, unsere Produkte und Dienstleistungen zu informieren. Die im Einzelnen von uns genutzten Social-Media-Plattformen finden Sie unter 7.2.

Es ist darauf hinzuweisen, dass im Rahmen dieser Unternehmensauftritte eine Verarbeitung personenbezogener Daten in Staaten außerhalb der Europäischen Union und des Europäischen Wirtschaftsraums nicht ausgeschlossen werden kann. Dies kann unter Umständen mit dem Risiko einer erschwerten Rechtsdurchsetzung verbunden sein, was ein Risiko für den einzelnen Nutzer darstellt.

Bei Ihrem Besuch unserer Unternehmensseiten verarbeiten die jeweiligen Social-Media-Plattformen Datenpunkte Ihres Besuchs in eigener – und nicht der von SWL obliegenden – Verantwortung. Darüber hinaus verarbeiten die Social-Media-Plattformen personenbezogene Daten wie in deren jeweiligen Datenrichtlinien beschrieben.

Im Falle der Nutzung unserer Fanpage auf den jeweiligen Social-Media-Plattformen werden in der Regel Cookies auf Ihrem Rechner gespeichert. Darin werden Nutzungsverhalten und Nutzerinteressen hinterlegt. Im Regelfall werden die daraus gewonnenen Daten für Zwecke der Marktforschung und Werbung genutzt, wobei durch das Nutzungsverhalten bedingt, etwa Werbung eingeblendet wird, die mutmaßlich den Interessen der Nutzer entspricht.

Wir verwalten unsere Unternehmensseiten grundsätzlich selbst und kümmern uns um die damit verbundenen Interaktionen. Wir weisen darauf hin, dass – wenn Sie einen der nachstehend angebotenen Social-Media-Plattformen und deren Funktionen nutzen – dies in eigener Verantwortung tun. Dies gilt insbesondere für die interaktiven Funktionen wie bspw. Teilen, Bewerten, Liken, Nachricht senden. Alternativ können Sie die über diese Seite angebotenen Informationen auch auf unserem Internet-Angebot abrufen.

Kommentare und Meinungsaustausch auf den jeweiligen Fanpages und zu unseren dortigen Beiträgen sind uns wichtig. Wir erfahren gerne Ihre Meinung zu unseren geposteten Beiträgen.

Die Qualität der Kommentare ist uns jedoch wichtiger als deren Anzahl. Wir wollen rege und interessante Diskussionen und hierbei den Nutzern ein Umfeld bieten, in dem alle gerne mitdiskutieren. Aus diesem Grund bitten wir Sie folgende Punkte bei der Kommentierung unserer Beiträge zu beachten („Netiquette“):

Bei der Verfassung Ihrer Kommentare achten Sie bitte stets auf einen sachlichen, höflichen und respektvollen Ton, mit dem Sie auch selbst angesprochen werden möchten. Beleidigungen, Verleumdungen, üble Nachrede und Provokation sowie Kommentare mit vulgären, gewaltverherrlichenden, diskriminierenden, rassistischen, sexistischen, hasserfüllten und/oder gesetzeswidrigen Äußerungen oder Inhalten, sollten nicht Teil Ihres Beitrags sein.

Erwähnungen und Kommentare sollten einen sachlichen Bezug zum Thema des Beitrags haben.

Bitte beachten Sie, dass die jeweilige Social-Media-Plattformen und die dort geführten Diskussionen öffentlich stattfinden. Vor diesem Hintergrund bitten wir Sie, keine Kontaktadressen, Telefonnummern oder andere privaten Details zu posten – schon gar nicht von Dritten.

Sollten einzelne Social-Media-Nutzer auf unserer Fanpage und den dort geführten Beiträgen, gegen diese Netiquette verstoßen, behält sich SWL vor, Beiträge oder Kommentare zu löschen/löschen zu lassen bzw. den jeweiligen Nutzer künftig aus der Diskussion auszuschließen.

Unsere Auftritte in den Social-Media-Plattformen und unsere Fanpages sollen eine möglichst umfassende Präsenz im Internet gewährleisten. Wir verarbeiten die personenbezogenen Daten der Nutzer aufgrund unseres berechtigten Interesses an der Kommunikation mit den einzelnen Nutzern gem. Art. 6 Abs. 1 lit. f) DSGVO. Bei der Verarbeitung personenbezogener Daten handelt es sich insbesondere um Ihre Bestandsdaten (z.B. Namen, Adressen), Kontaktdaten (z.B. E-Mail,

Telefonnummern), Inhaltsdaten (z.B. Eingaben in Onlineformularen), Nutzungsdaten (z.B. besuchte Webseiten, Interesse an Inhalten, Zugriffszeiten), Meta-/Kommunikationsdaten (z.B. Geräte-Informationen, IP-Adressen).

Darüber hinaus werden diese Daten verwendet, um uns als Betreiber der Accounts und Fanpages statistische Informationen über die Inanspruchnahme der Accounts und Fanpages (z.B. die Besuche auf unserer Webseite, der Umfang an Interaktionen, Informationen darüber, Statistiken über die Geschlechterverhältnisse unserer Besucher, aus welchen Ländern und Städten unsere Besucher kommen, Statistiken über das Arbeitsgebiet unserer Besucher, Statistiken über Alterszusammensetzung und die durchschnittliche Dauer von Videowiedergaben) von der jeweiligen Social-Media-Plattform zur Verfügung gestellt.

Sofern die Verarbeitung für die Erfüllung eines Vertrags, dessen Vertragspartei Sie sind, oder zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen erforderlich ist, die auf Ihre Anfrage hin erfolgen, verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten auf dieser Grundlage, Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO.

Weiterhin kann es sein, dass Sie vom jeweiligen Social-Media-Netzwerk-Anbieter um eine Einwilligung gem. Art. 6 Abs. 1 lit. a) DS-GVO zur Verarbeitung Ihrer Daten gebeten werden.

Die von uns zu Ihrer Person erhobenen personenbezogenen Daten speichern wir so lange, wie dies für die Bearbeitung Ihrer jeweiligen Anfrage erforderlich ist oder wir aufgrund gesetzlicher Aufbewahrungspflichten zur Aufbewahrung berechtigt oder verpflichtet sind.

SWL hat weder Einfluss auf die vom jeweiligen Social-Media-Plattform-Anbieter erhobenen Daten und Datenverarbeitungsvorgänge, noch sind uns der volle Umfang der Datenerhebung, die Zwecke der Verarbeitung oder die Speicherfristen bekannt. Auch zur Löschung der erhobenen Daten durch den jeweiligen Anbieter liegen uns keine Informationen vor. Für weitere Informationen im Hinblick auf die erhobenen Daten und Datenverarbeitungsvorgänge, die Zwecke der Verarbeitung oder die Speicherfristen besuchen Sie bitte die Datenrichtlinie der jeweiligen Social-Media-Plattform (mehr unter 7.2).

Wir weisen darauf hin, dass die Geltendmachung von Betroffenenrechten gegenüber dem Anbieter zu erfolgen hat, da nur dieser schließlich einen direkten Zugriff auf die erhobenen Daten hat und dementsprechende Maßnahmen vornehmen und Auskünfte erteilen kann. Gemäß Art. 15 ff. DSGVO haben Sie das Recht auf Auskunft, Berichtigung, Übertragbarkeit und Löschung Ihrer Daten sowie auf Widerspruch gegen die Verarbeitung Ihrer Daten und auf Einschränkung der Verarbeitung dieser.

Sie können auch den Datenschutzbeauftragten des jeweiligen Social-Media-Portals kontaktieren, dessen Kontaktdaten Sie in der jeweiligen Datenrichtlinie finden vornehmen und Auskünfte erteilen kann.

## **7.2. Unsere Fanpages bei Social-Media-Plattformen**

### **7.2.1. Facebook und Instagram**

Wir unterhalten einen Unternehmensauftritt (sog. Fanpage) auf der Social-Media-Plattform von Facebook Ireland Limited (kurz: Facebook), 4 Grand Canal Square, Grand Canal Harbour, Dublin 2, Ireland, welches betrieben wird von Meta Platforms. Wenn im Folgenden von Facebook die Rede ist, ist hiermit Meta Platforms gemeint.

Facebook verarbeitet Ihre IP-Adresse sowie weitere Informationen, die in Form von Cookies auf Ihrem PC vorhanden sind. Diese Informationen werden verwendet, um uns als Betreiber der Accounts und Fanpages statistische Informationen sog. „Seiten-Insights“ über die Inanspruchnahme der Accounts

und Fanpages zur Verfügung zu stellen. Bei den Funktionen einer von Facebook für Unternehmen zur Verfügung gestellten Facebook-Unternehmensseite handelt es sich um ein Produkt von Facebook, welches den Regularien der Facebook-Datenrichtlinie (vgl. [www.facebook.com/about/privacy/update](http://www.facebook.com/about/privacy/update)), den Informationen zu den Facebook Seiten-Insights (vgl. [de-de.facebook.com/legal/terms/information\\_about\\_page\\_insights\\_data](http://de-de.facebook.com/legal/terms/information_about_page_insights_data)) sowie einer, von Facebook einseitig zur Verfügung gestellten Vereinbarung im Sinne des Art. 26 DSGVO (vgl. [www.facebook.com/legal/controller\\_addendum](http://www.facebook.com/legal/controller_addendum)) unterliegt.

Für weitere Informationen im Hinblick auf die erhobenen Daten und Datenverarbeitungsvorgänge, die Zwecke der Verarbeitung oder die Speicherfristen besuchen Sie bitte die o.g. Datenrichtlinie der Facebook.

Die irische Datenschutzkommission ist die federführende Aufsichtsbehörde, die die Verarbeitung für Seiten-Insights überwacht. Sie haben stets das Recht, eine Beschwerde bei der irischen Datenschutzkommission (siehe unter [www.dataprotection.ie](http://www.dataprotection.ie)) oder bei jeder anderen Aufsichtsbehörde einzureichen.

Des Weiteren unterhalten wir einen Unternehmensauftritt auf der Social Media Plattform der Instagram Inc. (kurz: Instagram). Dieser Internetdienst ist ein Tochterunternehmen von Meta Platforms, Inc., 1601 Willow Road, Menlo Park, California 94025, USA.

Angaben darüber, welche Daten durch Instagram verarbeitet und zu welchen Zwecken genutzt werden sowie wie Sie vorhandene Informationen verwalten oder löschen können, finden Sie in den folgenden Instagram Datenschutzrichtlinien:

[https://privacycenter.instagram.com/policy/?entry\\_point=ig\\_help\\_center\\_data\\_policy\\_redirect](https://privacycenter.instagram.com/policy/?entry_point=ig_help_center_data_policy_redirect), <http://www.facebook.com/help/instagram/261704639352628> und, da Instagram ein Angebot von Facebook ist, ebenfalls die oben beschriebenen Datenrichtlinien und Vereinbarungen.

## **8. Empfänger Ihrer personenbezogenen Daten**

### **8.1. Dritte und Auftragsverarbeiter**

Ihre personenbezogenen Daten werden auch von anderen Unternehmen, die im Auftrag von SWL tätig sind („Auftragsverarbeiter“) oder im Rahmen von Geschäftspartnerschaften von SWL tätig sind („Dritte“), genutzt. Mögliche Empfänger Ihrer Daten sind Abrechnungsdienstleister, Adressdienstleister, Inkassounternehmen, Netzbetreiber, Messstellenbetreiber, Versanddienstleister, Callcenter, Marketing- und Mediaagenturen, Marktforschungsinstitute, Social-Media-Unternehmen, IT-Dienstleister, Berater oder Beratungsgesellschaften, sonstige Service- und Kooperationspartner.

Für die Details verweisen wir auf die Detailbeschreibungen der Datenverarbeitungen in dieser Datenschutz-Information.

Die in dieser Datenschutz-Information erwähnten Auftragsverarbeiter wurden von SWL beauftragt und auf das Datenschutz- und Datensicherheitsniveau von SWL verpflichtet. Im Rahmen dieser Verpflichtung wurde unter anderem festgelegt, dass die Dienstleister nur solche Daten erhalten, die für die jeweilige Auftragserfüllung benötigt werden.

### **8.2. Empfänger außerhalb der Europäischen Union (EU)**

SWL lässt einzelne Dienstleistungen und Leistungen durch sorgfältig ausgewählte und beauftragte Dienstleister ausführen, die ihren Sitz außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes („Drittland“) haben, z. B. IT-Dienstleister, Markt- und Meinungsforschungsinstitute und Social-Media-Unternehmen. In diesen Fällen findet eine Drittland-Übermittlung statt. Soweit rechtlich erforderlich,

um ein angemessenes Schutzniveau für Ihre Daten herzustellen, setzt SWL den gesetzlichen Anforderungen entsprechende Garantien zur Herstellung eines angemessenen Datenschutzniveaus ein, dazu zählen u. a. EU-Standardverträge sowie das EU-US Data Privacy Framework (DPF). Sie haben die Möglichkeit, jederzeit weitere Informationen anzufordern sowie Kopien entsprechender Vereinbarungen zur Verfügung gestellt zu bekommen.

## **9. Ihre Rechte**

Nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen (einschließlich der ggf. anwendbaren Einschränkungen aus der DS-GVO und/oder des BDSG-neu) können Sie folgende Rechte uns gegenüber geltend machen:

### **9.1. Auskunft**

So haben Sie das Recht, von uns Auskunft über Ihre bei uns gespeicherten Daten zu erhalten.

### **9.2. Berichtigung**

Auf Ihren Antrag hin werden wir die über Sie gespeicherten Daten berichtigen, wenn diese unzutreffend oder fehlerhaft sind.

### **9.3. Löschung**

Wenn Sie es wünschen, werden wir Ihre Daten löschen, sofern andere gesetzliche Regelungen (z.B. gesetzliche Aufbewahrungspflichten) oder ein überwiegendes Interesse unsererseits (z.B. zur Verteidigung unserer Rechte und Ansprüche) dem nicht entgegenstehen.

### **9.4. Einschränkung**

Unter Berücksichtigung der gesetzlichen Voraussetzungen können Sie von uns verlangen, die Verarbeitung Ihrer Daten einzuschränken.

### **9.5. Datenübertragung**

Auch haben Sie das Recht, Ihre Daten unter den gesetzlichen Voraussetzungen in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zu erhalten oder sie einem Dritten zu übermitteln.

### **9.6. Beschwerde**

Sie haben das Recht, sich bei Fragen oder Beschwerden an eine Aufsichtsbehörde, insbesondere in dem Mitgliedstaat ihres gewöhnlichen Aufenthaltsorts, ihres Arbeitsplatzes oder des Orts des mutmaßlichen Verstoßes zu wenden. Die für uns zuständige Aufsichtsbehörde, ist der Hessische Datenschutzbeauftragte, Postfach 3163, 65021 Wiesbaden – [www.datenschutz.hessen.de](http://www.datenschutz.hessen.de)

### **9.7. Widerrufsrecht**

Sofern Sie uns eine gesonderte Einwilligung für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten erteilt haben, können Sie diese jederzeit uns gegenüber widerrufen. Die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung Ihrer Daten bis zum Widerruf bleibt von einem Widerruf unberührt.

### **9.8. Widerspruch**

Ferner können Sie gegen die Verarbeitung Ihrer Daten Widerspruch einlegen (für weitere Informationen siehe im Kasten).

Zur Ausübung dieser Rechte können Sie sich unter Nutzung einer der unter Ziffer 2 genannten Kontaktdaten an uns wenden.

### *Widerspruchsrecht*

Sie haben das Recht, jederzeit gegen die Verarbeitung Ihrer Daten, die auf der Grundlage einer Interessenabwägung oder im öffentlichen Interesse erfolgt, Widerspruch einzulegen, wenn dafür Gründe vorliegen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben.

Legen Sie Widerspruch ein, werden wir Ihre personenbezogenen 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.

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten auch, um Direktwerbung zu betreiben. Sofern Sie keine Werbung erhalten möchten, haben Sie jederzeit das Recht, Widerspruch dagegen einzulegen; soweit es mit solcher Direktwerbung in Verbindung steht. Diesen Widerspruch werden wir für die Zukunft beachten.

Der Widerspruch kann formfrei erfolgen und sollte möglichst gerichtet werden an:

Stadtwerke Langen GmbH, Weserstraße 14, 63225 Langen, Telefon 06103 595-0, Fax 06103 595-220, E-Mail: [kundenservice@stadtwerke-langen.de](mailto:kundenservice@stadtwerke-langen.de)