DATENSCHUTZERKLÄRUNG

Stand: 17.11.2026 | Version 10

Inhalt

1. Verantwortlicher und Geltungsbereich 1
2. Allgemeine Grundsätze der Datenverarbeitung 2
3. Websitebesuch und Server-Logfiles 3
4. Cookies, Consent und Webanalyse 4
5. Kontaktaufnahme per Formular, WhatsApp, oder Telefon 6
6. Kundenkonto, Bestellungen, Reservierungen und Vertragsabwicklung 8
7. Stationäres Fachgeschäft und persönliche Beratung 10
8. Automatenstandorte, Altersprüfung und Zahlungsabwicklung 11
9. Videoüberwachung, Bild- und Tonaufzeichnung 12
10. Großhandel und B2B-Geschäft 13
11. IT-Dienstleistungen, Projekte und Support 14
12. Newsletter und elektronische Werbung 16
13. Bonitätsprüfung und Forderungsmanagement 17
14. Aufbewahrungspflichten und Speicherdauer 19
15. Empfänger, Auftragsverarbeiter und Drittland-Übermittlungen 19
16. Rechte betroffener Personen 21
17. Beschwerderecht bei der Datenschutzbehörde 22
18. Änderungen dieser Datenschutzerklärung 22
19. Bewerbungen 22
20. Live-Chat und Webstatistik auf diesen Websites 23
21. Paketshop: Paketannahme und Paketausgabe 23
22. Telefon und Sprach-KI 24
Anhang A Überblick nach Situation 26
Anhang B Marken und Geschäftsbereiche 28
Anhang C Technische Angaben dieser Websites 29

1. Verantwortlicher und Geltungsbereich

Diese Datenschutzerklärung informiert darüber, wie die C.O.P.S Handels- und IT Dienstleistungsgesellschaft mbH personenbezogene Daten verarbeitet. Sie gilt für unsere Websites, digitalen Angebote, Kontaktformulare, Kundenkommunikation, Geschäftsbeziehungen, stationären Verkaufsflächen, Großhandelsaktivitäten, IT-Dienstleistungen sowie für unsere Automatenstandorte.

Verantwortlicher im Sinne der Datenschutz-Grundverordnung ist:

C.O.P.S Handels- und IT Dienstleistungsgesellschaft mbH
Klostergasse 2
6850 Dornbirn

Österreich

Diese Datenschutzerklärung umfasst insbesondere folgende Marken, Geschäftsbereiche und Angebote:

- Ländle Dampferladen / E-Zigaretten Fachgeschäft
- Ländle Dampferladen / Großhandel mit Nikotinbeuteln und E-Liquids
- Snackers Shop / 24-7 Automatenstandorte
- IT-Dienstleistungen, Software-, Support- und Projektleistungen
- Paketshops (Paketannahme und Paketausgabe für DPD, Hermes und UPS)

Je nach Art der Nutzung verarbeiten wir natürlich unterschiedliche personenbezogene Daten. Eine Websiteanfrage betrifft andere Daten als eine Bestellung, ein Ladenkauf, eine Reklamation, eine Großhandelsbeziehung, eine Altersprüfung oder eine Supportanfrage. Die nachfolgenden Abschnitte erläutern deshalb getrennt nach Verarbeitungssituation, welche Daten wir zu welchen Zwecken, auf welcher Rechtsgrundlage und für welche Dauer verarbeiten.

2. Allgemeine Grundsätze der Datenverarbeitung

Der Schutz personenbezogener Daten ist uns wichtig. Wir verarbeiten personenbezogene Daten daher nur, wenn dafür ein klarer Zweck besteht und eine rechtliche Grundlage vorliegt. Personenbezogene Daten sind alle Informationen, die sich auf eine identifizierte oder identifizierbare natürliche Person beziehen, zum Beispiel Name, Kontaktdaten, Kundendaten, Kommunikationsinhalte, Rechnungsdaten, Zahlungsinformationen, technische Zugriffsdaten oder Daten im Zusammenhang mit Bestellungen, Anfragen, Reklamationen, Altersprüfungen oder Supportfällen.

Wir verarbeiten personenbezogene Daten insbesondere nach folgenden Grundsätzen:

2.1 Rechtmäßigkeit, Verarbeitung nach Treu und Glauben und Transparenz

Wir verarbeiten personenbezogene Daten nur, wenn dies gesetzlich erlaubt ist oder eine Einwilligung vorliegt. Betroffene Personen sollen nachvollziehen können, welche Daten wir zu welchem Zweck verarbeiten.

2.2 Zweckbindung

Wir erheben und verarbeiten personenbezogene Daten nur für festgelegte, eindeutige und legitime Zwecke. Eine Verarbeitung zu anderen Zwecken erfolgt nur, wenn sie rechtlich zulässig ist oder die betroffene Person eingewilligt hat.

2.3 Datenminimierung

Wir verarbeiten nur jene personenbezogenen Daten, die für den jeweiligen Zweck erforderlich sind. Daten, die für die Bearbeitung einer Anfrage, Bestellung, Beratung, Zahlung, Reklamation oder gesetzlichen Dokumentationspflicht nicht benötigt werden, werden von uns nicht bewusst erhoben.

2.4 Richtigkeit der Daten

Wir bemühen uns, personenbezogene Daten sachlich richtig und aktuell zu halten. Unrichtige Daten werden berichtigt oder gelöscht, soweit dies erforderlich und möglich ist.

2.5 Speicherbegrenzung

Wir speichern personenbezogene Daten nur so lange, wie dies für den jeweiligen Zweck erforderlich ist oder gesetzliche Aufbewahrungs-, Nachweis- oder Verjährungsfristen bestehen. Nach Wegfall des Zwecks oder Ablauf der maßgeblichen Fristen werden die Daten gelöscht oder anonymisiert.

2.6 Integrität und Vertraulichkeit

Wir schützen personenbezogene Daten durch geeignete technische und organisatorische Maßnahmen vor unbefugtem Zugriff, Verlust, Missbrauch, Veränderung oder Offenlegung. Dazu gehören insbesondere Zugriffsbeschränkungen, Berechtigungskonzepte, technische Sicherheitsmaßnahmen und organisatorische Vorgaben für den Umgang mit Daten.

2.7 Rechenschaftspflicht

Wir achten darauf, Datenschutzentscheidungen nachvollziehbar zu treffen und die Einhaltung datenschutzrechtlicher Anforderungen dokumentieren zu können.

3. Websitebesuch und Server-Logfiles

Wenn unsere Websites aufgerufen werden, werden aus technischen Gründen bestimmte Zugriffsdaten verarbeitet. Diese Verarbeitung ist erforderlich, damit die Website angezeigt werden kann, stabil funktioniert und vor Missbrauch, Angriffen oder technischen Störungen geschützt werden kann.

Zu den verarbeiteten Zugriffsdaten können insbesondere gehören:

- IP-Adresse des verwendeten Endgeräts
- Datum und Uhrzeit des Zugriffs
- aufgerufene Seite oder Datei
- übertragene Datenmenge
- Meldung über erfolgreichen oder fehlgeschlagenen Abruf
- verwendeter Browser und Browserversion
- verwendetes Betriebssystem
- Referrer-URL, sofern diese vom Browser übermittelt wird
- Hostname des zugreifenden Rechners oder Providers
- technische Status- und Fehlercodes

Die Verarbeitung dieser Daten erfolgt zu folgenden Zwecken:

- technische Bereitstellung der Website
- Sicherstellung von Stabilität, Funktion und Darstellung

- Erkennung und Behebung technischer Fehler
- Schutz vor Missbrauch, Angriffen und unbefugten Zugriffen
- Gewährleistung der IT-Sicherheit
- Nachvollziehbarkeit sicherheitsrelevanter Ereignisse

Rechtsgrundlage für diese Verarbeitung ist unser berechtigtes Interesse gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Unser berechtigtes Interesse liegt im sicheren, stabilen und technisch fehlerfreien Betrieb unserer Websites sowie im Schutz unserer IT-Systeme.

Server-Logfiles werden grundsätzlich nur so lange gespeichert, wie dies für die genannten Zwecke erforderlich ist. In der Regel werden Logdaten nach spätestens 30 Tagen gelöscht oder anonymisiert. Eine längere Speicherung kann erfolgen, wenn dies zur Aufklärung von Sicherheitsvorfällen, zur Abwehr von Angriffen, zur Fehleranalyse oder zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen erforderlich ist.

Eine Zusammenführung dieser Zugriffsdaten mit anderen Datenquellen erfolgt nicht, soweit dies nicht zur Aufklärung eines konkreten Sicherheitsvorfalls, zur Fehlerbehebung oder aus rechtlichen Gründen erforderlich ist.

Unsere Websites werden mit Unterstützung technischer Dienstleister betrieben. Diese können im Rahmen von Hosting, Wartung, Sicherheit, Fehleranalyse oder technischer Bereitstellung Zugriff auf Zugriffsdaten erhalten. Soweit Dienstleister personenbezogene Daten in unserem Auftrag verarbeiten, erfolgt dies auf Grundlage eines Auftragsverarbeitungsvertrags gemäß Art. 28 DSGVO.

4. Cookies, Consent und Webanalyse

Unsere Websites verwenden Cookies und vergleichbare Technologien. Cookies sind kleine Textdateien, die auf dem verwendeten Endgerät gespeichert werden können. Vergleichbare Technologien können insbesondere lokale Speicherfunktionen des Browsers, Pixel, Tags oder Skripte sein.

Ein Teil dieser Technologien ist technisch erforderlich, damit unsere Websites ordnungsgemäß funktionieren. Dazu gehören insbesondere Technologien zur Bereitstellung der Website, zur Speicherung sicherheitsrelevanter Sitzungsinformationen, zum Schutz vor Missbrauch und technischen Angriffen, zur Speicherung von Cookie- und Datenschutzeinstellungen sowie zur Nutzung von Warenkorb-, Formular- oder Login-Funktionen, sofern solche Funktionen auf der jeweiligen Website angeboten werden. Diese technisch notwendigen Technologien werden nicht für Marketingzwecke eingesetzt.

Die Verarbeitung technisch notwendiger Daten erfolgt auf Grundlage unseres berechtigten Interesses gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Unser berechtigtes Interesse liegt im sicheren, stabilen und funktionsfähigen Betrieb unserer Websites. Soweit die Speicherung oder der Zugriff auf Informationen im Endgerät technisch unbedingt erforderlich ist, erfolgt dies auf Grundlage der gesetzlichen Ausnahme für technisch notwendige Vorgänge.

Für Cookies und vergleichbare Technologien, die nicht technisch notwendig sind, holen wir vorab eine Einwilligung ein. Das betrifft insbesondere Technologien für Statistik, Reichweitenmessung, Webanalyse, Marketing, Remarketing, externe Medien oder sonstige Komfortfunktionen, die für den Betrieb der Website nicht zwingend erforderlich sind. Die Einwilligung ist freiwillig und kann jederzeit mit Wirkung für die Zukunft geändert oder widerrufen werden.

Über unser Consent-Management können Besucherinnen und Besucher festlegen, welchen Kategorien von Cookies und vergleichbaren Technologien sie zustimmen möchten. Die getroffene Auswahl wird gespeichert, damit die Website diese Entscheidung berücksichtigen kann. Hierfür kann ein technisch notwendiges Cookie oder eine vergleichbare Speicherfunktion verwendet werden. Ohne eine solche Speicherung könnten wir die Auswahl nicht zuverlässig umsetzen.

Wir können Webanalyse-Dienste verwenden, um besser zu verstehen, wie unsere Websites genutzt werden. Dabei können insbesondere Informationen über Seitenaufrufe, Verweildauer, verwendete Endgeräte, Browser, ungefähre Region, technische Ereignisse und Interaktionen mit der Website verarbeitet werden. Die Webanalyse dient dazu, Inhalte, Benutzerführung, technische Darstellung und Auffindbarkeit unserer Angebote zu verbessern.

Webanalyse-Dienste werden nur eingesetzt, wenn zuvor eine entsprechende Einwilligung erteilt wurde. Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO. Eine erteilte Einwilligung kann jederzeit mit Wirkung für die Zukunft über die Cookie-Einstellungen auf der Website widerrufen werden.

Zur Reichweitenmessung verwenden wir auf diesen Websites die Software Umami, die auf unserem eigenen Server betrieben wird. Umami setzt keine Cookies. Das Skript wird erst nach Ihrer Einwilligung und über die eigene Domain geladen, die Einstellung „Do Not Track“ Ihres Browsers wird beachtet. Näheres steht in Abschnitt 20.2.

Die Speicherdauer hängt von der jeweiligen Technologie und dem jeweiligen Zweck ab. Technisch notwendige Cookies werden nur so lange gespeichert, wie dies für die jeweilige Funktion erforderlich ist. Einwilligungen und Consent-Einstellungen werden so lange gespeichert, wie dies erforderlich ist, um die getroffene Auswahl nachweisen und technisch umsetzen zu können. Analyse- und Statistikdaten werden abhängig vom eingesetzten Dienst und den dort gewählten Einstellungen gespeichert. Soweit möglich, werden Daten anonymisiert oder aggregiert ausgewertet.

Eine erteilte Einwilligung kann jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen oder angepasst werden. Der Widerruf berührt nicht die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung, die vor dem Widerruf auf Grundlage der Einwilligung erfolgt ist.

Aktueller Stand auf diesen Websites: Die Websites setzen keine Cookies. Im Speicher Ihres Browsers (Local Storage) legen sie nur ab, wie Sie sich zur Statistik entschieden haben (Eintrag „consent-v1“: Ja oder Nein und der Zeitpunkt) und, falls Sie ihn ausschalten, die Einstellung zum Dampf-Effekt (Eintrag „steam-off“). Diese Einträge bleiben in Ihrem Browser und werden nicht an uns übertragen. Nur der Redaktionsbereich, der ausschließlich Mitarbeitenden offensteht, verwendet Anmelde-Cookies.

5. Kontaktaufnahme per Formular, WhatsApp, oder Telefon

Wenn Sie mit uns Kontakt aufnehmen, verarbeiten wir jene personenbezogenen Daten, die zur Bearbeitung Ihrer Anfrage erforderlich sind. Je nach Kontaktweg können unterschiedliche Daten verarbeitet werden. Dazu gehören insbesondere Name, Kontaktdaten, Telefonnummer, E-Mail-Adresse, Inhalt der Anfrage, Datum und Uhrzeit der Kontaktaufnahme, Kommunikationsverlauf sowie Angaben zu Produkten, Bestellungen, Reservierungen, Reklamationen oder Beratungswünschen.

Bei der Nutzung eines Kontaktformulars werden die von Ihnen eingegebenen Daten an uns übermittelt und zur Bearbeitung der Anfrage verarbeitet. Pflichtfelder sind nur jene Angaben, die wir benötigen, um die Anfrage sinnvoll bearbeiten zu können. Zusätzlich können technische Daten entstehen, etwa Zeitpunkt der Übermittlung, IP-Adresse oder technische Protokolldaten. Diese Daten dienen der Sicherheit, Missbrauchsvermeidung und Nachvollziehbarkeit der Formularübermittlung.

Wir bieten WhatsApp als freiwilligen zusätzlichen Kommunikationskanal an. Wenn Sie uns über WhatsApp kontaktieren, erfolgt die Kommunikation über den Dienst WhatsApp. Dabei können insbesondere Ihre Telefonnummer, Ihr Profilname, Nachrichteninhalte, Zeitpunkte der Kommunikation sowie gegebenenfalls übermittelte Bilder, Dokumente oder sonstige Medien verarbeitet werden. Wenn Sie WhatsApp nicht verwenden möchten, stehen Ihnen alternative Kontaktmöglichkeiten zur Verfügung, insbesondere das Kontaktformular oder die telefonische Kontaktaufnahme.

Über WhatsApp sollten keine besonders vertraulichen Informationen, keine Zahlungsdaten, keine Ausweiskopien und keine sensiblen personenbezogenen Daten übermittelt werden, sofern wir Sie nicht ausdrücklich dazu auffordern und ein geeigneter Übermittlungsweg vereinbart wurde.

Wenn Sie uns telefonisch kontaktieren, verarbeiten wir die im Gespräch mitgeteilten Informationen, soweit dies zur Bearbeitung Ihres Anliegens erforderlich ist. Dazu können insbesondere Name, Telefonnummer, Anliegen, Rückrufwunsch, Bestell- oder Beratungsinformationen sowie interne Gesprächsnotizen gehören. Telefonate mit unseren Mitarbeitenden werden von uns nicht aufgezeichnet, sofern nicht im Einzelfall ausdrücklich darauf hingewiesen und eine rechtliche Grundlage dafür besteht. Anrufe, die von unserer Sprach-KI entgegengenommen werden, beschreibt Abschnitt 22.

Wir verwenden die Daten aus Kontaktanfragen insbesondere zur Beantwortung von Anfragen, zur Kundenberatung, zur Termin- oder Rückrufabstimmung, zur Bearbeitung von Bestellungen, Reservierungen oder Produktanfragen, zur Abwicklung von Reklamationen oder Beschwerden, zur Klärung von Zahlungs-, Liefer- oder Servicethemen sowie zur internen Dokumentation von Kunden- und Geschäftsvorgängen.

Die Rechtsgrundlage richtet sich nach dem Inhalt der jeweiligen Anfrage. Geht es um eine Bestellung, Reservierung, Beratung, ein Angebot, eine Reklamation oder sonstige vorvertragliche oder vertragliche Themen, erfolgt die Verarbeitung auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO. Bei allgemeinen Anfragen, organisatorischer Kommunikation, interner Dokumentation und

Verbesserung unserer Kundenkommunikation kann die Verarbeitung auf unserem berechtigten Interesse gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO beruhen. Soweit gesetzliche Aufbewahrungs-, Nachweis- oder Dokumentationspflichten bestehen, erfolgt die Verarbeitung auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO. Wenn eine Verarbeitung nur mit Einwilligung zulässig ist, erfolgt sie auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO.

Zugriff auf Kontaktanfragen erhalten nur jene Personen und Stellen, die diese Informationen zur Bearbeitung des jeweiligen Anliegens benötigen. Dazu können insbesondere zuständige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, interne Verwaltung, Verkauf, Beratung, Kundenservice, IT-Dienstleister, Hosting- und Formularanbieter, Kommunikationsdienstleister sowie Zahlungs-, Versand- oder Servicedienstleister gehören, wenn die Anfrage ein entsprechendes Thema betrifft. Soweit externe Dienstleister personenbezogene Daten in unserem Auftrag verarbeiten, erfolgt dies auf Grundlage eines Auftragsverarbeitungsvertrags gemäß Art. 28 DSGVO.

Kontaktanfragen werden nur so lange gespeichert, wie dies für die Bearbeitung des jeweiligen Anliegens erforderlich ist. Allgemeine Anfragen werden gelöscht, sobald sie erledigt sind und keine gesetzlichen Aufbewahrungs-, Nachweis- oder Verjährungsfristen entgegenstehen. Wenn aus einer Anfrage ein Vertragsverhältnis, eine Bestellung, eine Reklamation, ein Gewährleistungsfall, ein Buchhaltungsbeleg oder ein sonstiger rechtlich relevanter Vorgang entsteht, können die Daten entsprechend länger gespeichert werden. Die konkrete Speicherdauer richtet sich dann nach den jeweils anwendbaren gesetzlichen Aufbewahrungs- und Verjährungsfristen.

Technischer Weg des Kontaktformulars: Beim Absenden erzeugt unser Server aus Ihren Angaben (Name, E-Mail-Adresse, optional Telefonnummer, Thema, Nachricht) eine E-Mail an das Postfach der jeweiligen Website und vermerkt darin den Zeitpunkt, zu dem Sie die Datenschutzerklärung zur Kenntnis genommen haben. Der Versand erfolgt über den E-Mail-Dienst Microsoft 365 (Microsoft Ireland Operations Limited) mit gesicherter Anmeldung (OAuth 2.0). Aus diesem Postfach übernimmt unser Kundenkommunikationssystem Chatwoot, das auf unserem eigenen Server betrieben wird, die Nachricht zur Bearbeitung. Unsere Antwort an Sie geht ebenfalls über dieses Postfach. Die Website selbst speichert Ihre Angaben nicht.

Missbrauchsschutz: Das Formular enthält ein für Menschen unsichtbares Feld und prüft die Zeit zwischen Aufruf und Absenden, um automatisierte Eingaben zu erkennen. Außerdem begrenzen wir die Zahl der Absendungen je IP-Adresse (fünf innerhalb von zehn Minuten). Die IP-Adresse wird dafür nur kurzzeitig im Arbeitsspeicher des Servers gehalten und nicht gespeichert. Rechtsgrundlage ist unser berechtigtes Interesse gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO am Schutz des Formulars vor Missbrauch.

WhatsApp-Schaltflächen: Die Schaltflächen und Symbole für WhatsApp auf unseren Websites sind einfache Links. Erst wenn Sie darauf klicken, öffnet sich WhatsApp (Meta Platforms Ireland Limited); vorher werden keine Daten an WhatsApp übermittelt. Nachrichten, die uns über WhatsApp erreichen, bearbeiten wir in unserem Kundenkommunikationssystem (Chatwoot) und in unserem Verwaltungssystem (Odoo), beides auf eigenen Servern.

Routenplanung: Links wie „Route planen“ öffnen erst nach Ihrem Klick Google Maps (Google Ireland Limited) in einem neuen Fenster. Vorher findet keine Verbindung zu Google statt. Karten

oder Videos Dritter sind in unsere Websites nicht eingebettet.

6. Kundenkonto, Bestellungen, Reservierungen und Vertragsabwicklung

Wenn Sie bei uns ein Kundenkonto anlegen, Waren bestellen, Produkte reservieren, ein Angebot anfordern oder einen Vertrag mit uns abschließen, verarbeiten wir jene personenbezogenen Daten, die für die Vorbereitung, Durchführung und Dokumentation des jeweiligen Vorgangs erforderlich sind.

Bei der Anlage und Nutzung eines Kundenkontos können insbesondere Name, Kontaktdaten, E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Rechnungs- und Lieferanschrift, Zugangsdaten zum Kundenkonto, Kundennummern oder interne Zuordnungsmerkmale, Bestellhistorien, gespeicherte Warenkörbe, Merklisten, Reservierungen, Kommunikations- und Servicenotizen sowie Einstellungen im Kundenkonto verarbeitet werden. Ein Kundenkonto dient dazu, Bestellungen, Reservierungen, Rechnungen, Lieferadressen, Produktanfragen und sonstige Geschäftsvorgänge einfacher zu verwalten.

Bei Bestellungen, Reservierungen, Angebotsanfragen oder sonstigen Vertragsvorgängen können insbesondere Name und Kontaktdaten, Rechnungs- und Lieferanschrift, bestellte oder reservierte Produkte, Bestellnummern, Reservierungsnummern und Belegnummern, Zahlungsart, Zahlungsstatus, Liefer- oder Abholinformationen, Rechnungsdaten, Kommunikationsverläufe, Reklamations-, Gewährleistungs- oder Servicedaten sowie interne Bearbeitungs- und Statusinformationen verarbeitet werden.

Bei altersbeschränkten Produkten können zusätzlich Informationen verarbeitet werden, die erforderlich sind, um gesetzliche oder organisatorische Anforderungen an Altersprüfung, Abgabe und Dokumentation einzuhalten. Die konkrete Verarbeitung zur Altersprüfung wird in einem eigenen Abschnitt dieser Datenschutzerklärung näher beschrieben.

Wir verwenden Kunden-, Bestell-, Reservierungs- und Vertragsdaten insbesondere zur Anlage und Verwaltung von Kundenkonten, zur Bearbeitung von Bestellungen und Reservierungen, zur Erstellung und Übermittlung von Angeboten, zum Vertragsabschluss, zur Vertragsdurchführung, zur Zahlungsabwicklung, zur Rechnungslegung, zur Buchhaltung, zur Lieferung, Abholung oder Bereitstellung von Waren, zur Bearbeitung von Rückfragen, Reklamationen und Gewährleistungsfällen, zum Kundenservice, zur Dokumentation von Geschäftsvorgängen, zur Erfüllung gesetzlicher Aufbewahrungs-, Nachweis- und Dokumentationspflichten sowie zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen.

Die Verarbeitung erfolgt, soweit sie für die Vorbereitung oder Durchführung eines Vertrags erforderlich ist, auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO. Das betrifft insbesondere Kundenkonten, Angebote, Bestellungen, Reservierungen, Zahlungen, Lieferungen, Abholungen, Reklamationen und Gewährleistungsfälle. Soweit wir gesetzlich verpflichtet sind, Daten aufzubewahren oder zu dokumentieren, erfolgt die Verarbeitung auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO. Das betrifft insbesondere Rechnungs-, Buchhaltungs- und steuerlich relevante Unterlagen. Soweit Daten zur internen Organisation, zur Kundenbetreuung, zur

Missbrauchsvermeidung, zur Fehlerklärung oder zur Durchsetzung berechtigter Ansprüche verarbeitet werden, kann die Verarbeitung auf Grundlage unseres berechtigten Interesses gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO erfolgen. Wenn eine Verarbeitung nur mit Einwilligung zulässig ist, erfolgt sie auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO. Eine Einwilligung kann jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen werden.

Für die Abwicklung einer Bestellung, Reservierung oder eines Vertrags benötigen wir jene Angaben, die für den jeweiligen Vorgang erforderlich sind. Ohne diese Daten können wir den Vorgang möglicherweise nicht bearbeiten. Erforderlich können insbesondere Name, Kontaktdaten, Rechnungsdaten, Liefer- oder Abholinformationen sowie Angaben zum gewünschten Produkt oder zur gewünschten Leistung sein. Zusätzliche freiwillige Angaben werden nur verarbeitet, wenn sie für den jeweiligen Zweck sinnvoll sind oder von Ihnen freiwillig mitgeteilt werden.

Zugriff auf Kunden-, Bestell- und Vertragsdaten erhalten nur jene Personen und Stellen, die diese Daten zur Bearbeitung des jeweiligen Vorgangs benötigen. Dazu können insbesondere zuständige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Verkauf, Beratung, Kundenservice, Buchhaltung, interne Verwaltung, IT- und Hosting-Dienstleister, Zahlungsdienstleister, Versand- und Logistikdienstleister, Steuerberatung, Rechtsberatung, Behörden oder Gerichte gehören, soweit dies erforderlich oder gesetzlich vorgeschrieben ist. Soweit externe Dienstleister personenbezogene Daten in unserem Auftrag verarbeiten, erfolgt dies auf Grundlage eines Auftragsverarbeitungsvertrags gemäß Art. 28 DSGVO.

Wir speichern Kunden-, Bestell- und Vertragsdaten nur so lange, wie dies für die jeweiligen Zwecke erforderlich ist oder gesetzliche Aufbewahrungs-, Nachweis- oder Verjährungsfristen bestehen. Daten aus Kundenkonten werden grundsätzlich für die Dauer des bestehenden Kundenkontos gespeichert. Wenn ein Kundenkonto gelöscht wird, werden die dort gespeicherten Daten gelöscht, soweit keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten oder berechtigten Gründe für eine weitere Speicherung entgegenstehen.

Bestell-, Rechnungs- und Buchhaltungsdaten werden aufgrund gesetzlicher Aufbewahrungspflichten grundsätzlich sieben Jahre aufbewahrt. Eine längere Speicherung kann erforderlich sein, wenn Daten für ein anhängiges Verfahren, zur Klärung offener Ansprüche oder zur Verteidigung gegen Rechtsansprüche benötigt werden.

Ein Kundenkonto kann auf Wunsch gelöscht werden, soweit keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten oder berechtigten Gründe für eine weitere Speicherung entgegenstehen. Die Löschung eines Kundenkontos bedeutet nicht automatisch, dass alle Daten aus vergangenen Bestellungen, Rechnungen, Zahlungen, Reklamationen oder steuerlich relevanten Vorgängen sofort gelöscht werden dürfen. Solche Daten müssen teilweise aufgrund gesetzlicher Pflichten oder zur Wahrung berechtigter Interessen weiterhin gespeichert werden.

7. Stationäres Fachgeschäft und persönliche Beratung

Im stationären Fachgeschäft beraten wir Kundinnen und Kunden persönlich zu Produkten, Verfügbarkeit, Anwendung, Verträglichkeit, Zubehör, Alternativen und Servicefällen. Bei einem anonymen Einkauf im Geschäft verarbeiten wir in der Regel keine personenbezogenen Kundendaten.

Personenbezogene Daten werden verarbeitet, wenn Sie uns diese freiwillig mitteilen oder wenn dies für einen konkreten Vorgang erforderlich ist. Das kann insbesondere bei Reservierungen, Produktanfragen, Kundenkonten, Reklamationen, Gewährleistungs- oder Garantiefällen, Rückrufen, Benachrichtigungen, Rechnungslegung, Altersprüfung, Kartenzahlung oder individueller Beratung mit dokumentierten Kundenwünschen der Fall sein.

Je nach Vorgang können insbesondere Name, Kontaktdaten, Telefonnummer, E-Mail-Adresse, Produktwünsche, Kauf- oder Reservierungsdaten, Rechnungsdaten, Zahlungsinformationen, Reklamationsdaten, Beratungsnotizen oder Kommunikationsverläufe verarbeitet werden. Bei altersbeschränkten Produkten kann eine Altersprüfung erforderlich sein. Diese erfolgt grundsätzlich nur soweit notwendig. Ausweisdokumente werden nicht kopiert oder dauerhaft gespeichert, sofern dies nicht im Einzelfall rechtlich erforderlich ist.

Wir verwenden diese Daten zur persönlichen Beratung, zur Bearbeitung von Reservierungen, Bestellungen, Reklamationen und Servicefällen, zur Rechnungslegung, zur Zahlungsabwicklung, zur Erfüllung gesetzlicher Pflichten und zur Dokumentation rechtlich relevanter Vorgänge. Eine Verwendung zu Werbezwecken erfolgt nur, wenn dafür eine eigene rechtliche Grundlage besteht, etwa eine Einwilligung oder eine gesetzlich zulässige Bestandskundenkommunikation.

Soweit die Verarbeitung für Beratung, Reservierung, Kauf, Reklamation oder sonstige Vertragsabwicklung erforderlich ist, erfolgt sie auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO. Soweit gesetzliche Aufbewahrungs-, Nachweis- oder Dokumentationspflichten bestehen, erfolgt die Verarbeitung auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO. Für organisatorische Abläufe, Kundenservice, Missbrauchsvermeidung und die Wahrung berechtigter Ansprüche kann die Verarbeitung auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO erfolgen.

Zugriff auf diese Daten erhalten nur jene Personen und Stellen, die sie für den jeweiligen Vorgang benötigen. Dazu können insbesondere Verkauf, Beratung, Verwaltung, Buchhaltung, IT-Dienstleister, Zahlungsdienstleister, Steuerberatung, Rechtsberatung sowie Behörden oder Gerichte gehören, soweit dies erforderlich oder gesetzlich vorgesehen ist.

Daten aus allgemeinen Beratungen werden nur so lange gespeichert, wie dies für den jeweiligen Zweck erforderlich ist. Entstehen daraus Reservierungen, Bestellungen, Rechnungen, Reklamationen, Gewährleistungsfälle oder sonstige rechtlich relevante Vorgänge, können die Daten entsprechend den gesetzlichen Aufbewahrungs-, Nachweis- und Verjährungsfristen länger gespeichert werden.

8. Automatenstandorte, Altersprüfung und Zahlungsabwicklung

An unseren Automatenstandorten können Produkte rund um die Uhr erworben werden. Da einzelne Produkte altersbeschränkt sind, können je nach Standort, Sortiment, Automatentyp und Zahlungsart technische Altersprüfungen, Zahlungsdaten und Betriebsdaten verarbeitet werden. Wir verarbeiten dabei nur jene Daten, die für den Automatenbetrieb, die Alterskontrolle, die Zahlungsabwicklung, die Nachvollziehbarkeit von Vorgängen oder gesetzliche Pflichten erforderlich sind.

Je nach Vorgang können insbesondere Datum, Uhrzeit und Standort des Kaufs, gekaufte Produkte oder Produktgruppen, Zahlungsart, Zahlungsbetrag, Zahlungsstatus, technische Automaten-, Terminal- oder Transaktionsnummern, Daten zur Altersprüfung, Fehler-, Störungs- und Servicedaten sowie Kommunikationsdaten bei Rückfragen, Reklamationen oder Servicefällen verarbeitet werden.

Bestimmte Produkte dürfen nur an volljährige Personen abgegeben werden. Dazu gehören insbesondere Tabak- und verwandte Erzeugnisse, E-Zigaretten und Liquids. Die Altersprüfung dient dazu, gesetzliche Abgabebeschränkungen einzuhalten und eine Abgabe an Minderjährige zu verhindern. Ohne erfolgreiche Altersprüfung kann der Kauf altersbeschränkter Produkte am Automaten nicht abgeschlossen werden.

Soweit möglich, speichern wir bei der Altersprüfung nur das erforderliche Prüfergebnis, den Freigabestatus oder technische Prüfprotokolle. Vollständige Ausweisdaten oder Ausweiskopien werden nicht dauerhaft gespeichert, sofern dies nicht im Einzelfall rechtlich erforderlich oder technisch zwingend notwendig ist.

Wir verwenden Automaten- und Transaktionsdaten zur Durchführung des Kaufs, zur Altersprüfung, zur Zahlungsabwicklung, zur Ausgabe oder Sperre von Produkten, zur Fehleranalyse, zur Störungsbehebung, zur Bearbeitung von Reklamationen, Rückfragen oder Rückerstattungen, zur Sicherheit, zur Missbrauchsvermeidung sowie zur Erfüllung gesetzlicher Nachweis- und Dokumentationspflichten.

Soweit die Verarbeitung für den Kauf, die Zahlung oder die Bereitstellung der Ware erforderlich ist, erfolgt sie auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO. Soweit Daten verarbeitet werden, um gesetzliche Altersbeschränkungen, Aufbewahrungs- oder Nachweispflichten einzuhalten, erfolgt die Verarbeitung auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO. Für technischen Betrieb, Sicherheit, Fehleranalyse, Missbrauchsvermeidung und die Klärung von Reklamationen kann die Verarbeitung auf Grundlage unseres berechtigten Interesses gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO erfolgen.

Bei Kartenzahlungen oder anderen elektronischen Zahlungsarten werden Zahlungsdaten über den jeweiligen Zahlungsdienstleister verarbeitet. Dazu können insbesondere Zahlungsbetrag, Zeitpunkt, Zahlungsstatus, Terminalkennung, Transaktionsnummer und technische Zahlungsdaten gehören. Wir erhalten grundsätzlich keine vollständigen Kartendaten. Die Zahlungsabwicklung erfolgt über die eingebundenen Zahlungsdienstleister und Terminalanbieter.

Zugriff auf diese Daten erhalten nur jene Stellen, die sie für den jeweiligen Zweck benötigen. Dazu können insbesondere interne Verwaltung, Kundenservice, technische Automatenbetreuung, IT- und Wartungsdienstleister, Zahlungsdienstleister, Terminalanbieter, Steuerberatung, Buchhaltung sowie Behörden oder Gerichte gehören, soweit dies erforderlich oder gesetzlich vorgesehen ist.

Automaten-, Altersprüfungs-, Zahlungs- und Servicedaten werden nur so lange gespeichert, wie dies für den jeweiligen Zweck erforderlich ist. Zahlungs- und buchhaltungsrelevante Daten können aufgrund gesetzlicher Aufbewahrungspflichten länger gespeichert werden. Daten zu Störungen, Reklamationen oder Rückerstattungen werden so lange aufbewahrt, wie sie zur Bearbeitung des Vorgangs, zur Nachvollziehbarkeit oder zur Abwehr bzw. Durchsetzung von Ansprüchen erforderlich sind.

9. Videoüberwachung, Bild- und Tonaufzeichnung

Im stationären Fachgeschäft und an einzelnen Automatenstandorten kann Videoüberwachung eingesetzt werden. An bestimmten Standorten oder in besonders gefährdeten Bereichen kann zusätzlich eine Tonaufzeichnung erfolgen, soweit dies zum Schutz von Personen, Waren, Automaten, Geschäftsräumen, technischen Anlagen oder zur Aufklärung konkreter Sicherheitsvorfälle erforderlich ist.

Die Überwachung dient insbesondere dem Schutz von Kundinnen und Kunden, Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie sonstigen Personen, dem Schutz von Waren, Automaten, Geschäftsräumen und technischen Anlagen, der Vorbeugung gegen Diebstahl, Einbruch, Vandalismus, Manipulation und Missbrauch, der Aufklärung konkreter Sicherheitsvorfälle, der Nachvollziehbarkeit von Beschädigungen, Störungen, Bedrohungen oder Manipulationen sowie der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen.

Die Überwachung erfolgt nicht zur Leistungs- oder Verhaltenskontrolle von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Eine dauerhafte Beobachtung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern oder eine Auswertung zu Kontrollzwecken findet nicht statt.

Erfasst werden können insbesondere Verkaufsflächen, Eingangsbereiche, Kassen- und Warenbereiche, Automatenstandorte sowie technische Zugangs-, Service- oder Gefahrenbereiche. Höchstpersönliche Bereiche wie Toiletten, Umkleiden oder vergleichbare Rückzugsbereiche werden nicht überwacht. Kameras und Mikrofone werden so eingesetzt, dass nur jene Bereiche erfasst werden, die für den jeweiligen Sicherheitszweck erforderlich sind. Öffentliche Verkehrsflächen oder Nachbarbereiche werden nur erfasst, soweit dies technisch unvermeidbar und für den Schutzzweck erforderlich ist.

Verarbeitet werden können insbesondere Bildaufnahmen von Personen und Vorgängen, Tonaufnahmen aus dem überwachten Bereich, sofern Tonaufzeichnung am jeweiligen Standort aktiviert ist, Datum und Uhrzeit der Aufnahme, Kamera- oder Automatenstandort, Bewegungen, Handlungen, sicherheitsrelevante Vorgänge sowie technische Systemdaten der Überwachungsanlage.

Tonaufzeichnungen werden nicht zur allgemeinen Gesprächsüberwachung eingesetzt, sondern nur im Zusammenhang mit Sicherheits-, Schutz- und Aufklärungszwecken.

Die Verarbeitung erfolgt auf Grundlage unseres berechtigten Interesses gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Unser berechtigtes Interesse liegt im Schutz von Personen, Eigentum, Waren, Automaten, Geschäftsräumen und technischen Anlagen sowie in der Vorbeugung und Aufklärung von Diebstahl, Einbruch, Vandalismus, Manipulation, Bedrohungen und sonstigen Sicherheitsvorfällen. Soweit Aufnahmen zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen oder zur Unterstützung behördlicher Ermittlungen benötigt werden, erfolgt die Verarbeitung ebenfalls auf Grundlage unseres berechtigten Interesses gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO.

Aufzeichnungen werden nicht laufend ohne Anlass ausgewertet. Eine Sichtung oder Auswertung erfolgt insbesondere dann, wenn ein konkreter Anlass besteht, zum Beispiel bei Diebstahl, Vandalismus, Manipulation, Bedrohung, Einbruchsversuch, Zahlungs- oder Automatenstörung, Reklamation, Sicherheitsvorfall oder zur Wahrung rechtlicher Ansprüche.

Zugriff auf gespeicherte Aufnahmen erhalten nur berechtigte Personen und Stellen, soweit dies für den jeweiligen Zweck erforderlich ist. Dazu können insbesondere Geschäftsleitung, zuständige interne Stellen, technische Dienstleister, Wartungsdienstleister, Sicherheitsdienstleister, Rechtsberatung, Versicherungen sowie Polizei, Staatsanwaltschaft, Behörden oder Gerichte gehören, soweit dies zur Aufklärung eines Vorfalls oder aufgrund rechtlicher Verpflichtungen erforderlich ist. Zugriffe auf gespeicherte Aufnahmen werden auf das notwendige Maß beschränkt.

Bild- und Tonaufnahmen werden grundsätzlich nur kurzfristig gespeichert und regelmäßig automatisch überschrieben oder gelöscht. Die Speicherdauer beträgt in der Regel höchstens 72 Stunden. Eine längere Speicherung erfolgt nur, wenn ein konkreter Anlass besteht, zum Beispiel bei Diebstahl, Vandalismus, Manipulation, Bedrohung, Einbruch, Zahlungs- oder Automatenstörung, Reklamation, Sicherheitsvorfall oder zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen. In solchen Fällen werden die betreffenden Aufnahmen so lange gespeichert, wie dies für die Aufklärung, Dokumentation, Rechtsverfolgung oder Anspruchsabwehr erforderlich ist.

Auf Bild- und Tonaufzeichnung wird durch gut sichtbare Hinweise vor oder spätestens beim Betreten des überwachten Bereichs hingewiesen. Die Hinweise enthalten die wesentlichen Informationen zur verantwortlichen Stelle, zum Zweck der Überwachung, zur Speicherdauer und zu weiterführenden Datenschutzinformationen.

10. Großhandel und B2B-Geschäft

Im Großhandel und B2B-Geschäft verarbeiten wir Daten, die für die Anbahnung, Durchführung und Verwaltung von Geschäftsbeziehungen erforderlich sind. Das betrifft insbesondere Geschäftskunden, Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner, Lieferanten, Dienstleister und sonstige Geschäftspartner.

Verarbeitet werden können insbesondere Firmen- und Kontaktdaten, Ansprechpartner, berufliche Kontaktdaten, Liefer- und Rechnungsadressen, UID-Nummern, Kundennummern, Bestell- und Lieferdaten, Zahlungsinformationen, Kommunikationsverläufe, Angebotsdaten, Vertragsdaten sowie Reklamations- und Servicedaten. Bei Einzelunternehmen oder persönlich auftretenden Geschäftspartnern können auch Unternehmensdaten personenbezogene Daten sein.

Wir verwenden diese Daten zur Prüfung und Verwaltung von Geschäftskunden, zur Angebotserstellung, Vertragsabwicklung, Bestellbearbeitung, Lieferung, Rechnungslegung, Zahlungsabwicklung, Kundenbetreuung, Reklamationsbearbeitung, Dokumentation und Erfüllung gesetzlicher Pflichten. Eine werbliche Ansprache im B2B-Bereich erfolgt nur, soweit dafür eine rechtliche Grundlage besteht, etwa eine Einwilligung, eine bestehende Geschäftsbeziehung oder ein berechtigtes Interesse im zulässigen Rahmen.

Soweit die Verarbeitung für die Anbahnung oder Durchführung eines Vertrags erforderlich ist, erfolgt sie auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO. Soweit gesetzliche Aufbewahrungs-, Buchhaltungs-, Steuer- oder Nachweispflichten bestehen, erfolgt die Verarbeitung auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO. Für interne Organisation, Kundenbetreuung, Geschäftspartnerverwaltung, Forderungsmanagement, Missbrauchsvermeidung und die Wahrung berechtigter Ansprüche kann die Verarbeitung auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO erfolgen.

Zugriff auf diese Daten erhalten nur jene Personen und Stellen, die sie für den jeweiligen Geschäftsvorgang benötigen. Dazu können insbesondere Geschäftsleitung, Vertrieb, Kundenservice, Einkauf, Buchhaltung, Logistik, IT-Dienstleister, Zahlungsdienstleister, Steuerberatung, Rechtsberatung sowie Behörden oder Gerichte gehören, soweit dies erforderlich oder gesetzlich vorgesehen ist. Soweit Dienstleister personenbezogene Daten in unserem Auftrag verarbeiten, erfolgt dies auf Grundlage eines Auftragsverarbeitungsvertrags gemäß Art. 28 DSGVO.

B2B-Daten werden nur so lange gespeichert, wie dies für die Geschäftsbeziehung, den jeweiligen Vorgang oder gesetzliche Pflichten erforderlich ist. Vertrags-, Rechnungs-, Buchhaltungs- und Geschäftsbriefdaten werden aufgrund gesetzlicher Aufbewahrungspflichten grundsätzlich sieben Jahre gespeichert. Eine längere Speicherung kann erfolgen, wenn Daten für offene Ansprüche, Reklamationen, Prüfungen oder anhängige Verfahren benötigt werden.

11. IT-Dienstleistungen, Projekte und Support

Im Rahmen unserer IT-Dienstleistungen verarbeiten wir personenbezogene Daten, soweit dies für Angebote, Projekte, Support, Fernwartung, Fehleranalyse, Dokumentation, Abrechnung oder die Betreuung von Kundensystemen erforderlich ist.

Je nach Auftrag oder Supportfall können insbesondere Name und berufliche Kontaktdaten von Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartnern, Unternehmens- und Vertragsdaten, Projekt-, Angebots- und Auftragsdaten, Supportanfragen, Tickets, Kommunikationsverläufe, technische Informationen zu Systemen, Geräten, Software, Netzwerken oder Benutzerkonten, Fehlerbeschreibungen, Screenshots, Logdaten, Systemmeldungen, Fernwartungs- und

Zugriffsprotokolle sowie Abrechnungs- und Leistungsnachweise verarbeitet werden.

Wir verwenden diese Daten zur Angebotserstellung, Projektabwicklung, Einrichtung und Betreuung von IT-Systemen, Fehleranalyse, Supportbearbeitung, Fernwartung, Dokumentation, Qualitätssicherung, Abrechnung sowie zur Erfüllung vertraglicher und gesetzlicher Pflichten. Eine Verarbeitung zu anderen Zwecken erfolgt nur, wenn sie rechtlich zulässig ist oder eine entsprechende Einwilligung vorliegt.

Bei IT-Dienstleistungen kann es vorkommen, dass wir Zugriff auf Systeme, Dateien, Benutzerkonten, Logdaten oder sonstige Daten unserer Kunden erhalten. Dabei können auch personenbezogene Daten von Kundinnen und Kunden, Beschäftigten oder Geschäftspartnern unserer Auftraggeber betroffen sein. Soweit wir solche Daten ausschließlich nach Weisung des Auftraggebers verarbeiten, handeln wir als Auftragsverarbeiter. In diesem Fall erfolgt die Verarbeitung auf Grundlage eines gesonderten Auftragsverarbeitungsvertrags gemäß Art. 28 DSGVO. Der jeweilige Auftraggeber bleibt in diesen Fällen grundsätzlich für die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung in seinen Systemen verantwortlich.

Soweit die Verarbeitung für Angebot, Auftrag, Projekt, Support oder Vertragsdurchführung erforderlich ist, erfolgt sie auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO. Bei Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartnern von Unternehmen kann die Verarbeitung zusätzlich auf unserem berechtigten Interesse gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO beruhen. Dieses Interesse liegt in der ordnungsgemäßen Durchführung und Betreuung von Geschäftsbeziehungen. Soweit gesetzliche Aufbewahrungs-, Nachweis- oder Dokumentationspflichten bestehen, erfolgt die Verarbeitung auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO.

Zugriff erhalten nur jene Personen und Stellen, die die Daten für den jeweiligen Auftrag oder Supportfall benötigen. Dazu können insbesondere Geschäftsleitung, Projektleitung, Support, Technik, Buchhaltung, IT-Dienstleister, Hostinganbieter, Softwareanbieter, Steuerberatung, Rechtsberatung sowie Behörden oder Gerichte gehören, soweit dies erforderlich oder gesetzlich vorgesehen ist. Externe Dienstleister werden nur eingebunden, soweit dies für die Leistungserbringung erforderlich ist oder eine rechtliche Grundlage besteht.

Daten aus IT-Projekten, Supportfällen und Geschäftsbeziehungen werden nur so lange gespeichert, wie dies für die jeweilige Leistung, Dokumentation, Abrechnung, Nachvollziehbarkeit oder rechtliche Absicherung erforderlich ist. Rechnungs-, Buchhaltungs- und vertragsrelevante Daten werden aufgrund gesetzlicher Aufbewahrungspflichten grundsätzlich sieben Jahre gespeichert. Support- und Projektdokumentationen können länger gespeichert werden, wenn dies für laufende Betreuung, Gewährleistung, Nachweisführung oder Rechtsansprüche erforderlich ist.

Zahlungsdienstleister, Versanddienstleister und technische Dienstleister

Zur Abwicklung unserer Leistungen arbeiten wir mit ausgewählten externen Dienstleistern zusammen. Das betrifft insbesondere Zahlungsabwicklung, Versand, Hosting, IT-Betrieb, Wartung, Kommunikation, Buchhaltung und technische Sicherheit. Dabei werden nur jene personenbezogenen Daten übermittelt oder zugänglich gemacht, die für den jeweiligen Zweck erforderlich sind.

Bei Zahlungen können Zahlungsdienstleister, Banken, Kartenanbieter, Terminalanbieter, Zahlungsabwickler oder sonstige Finanzdienstleister eingebunden sein. Dabei können insbesondere Name, Zahlungsbetrag, Zahlungsart, Zahlungsstatus, Transaktionsnummer, Rechnungsdaten, Terminaldaten, Karten- oder Kontoreferenzdaten sowie technische Zahlungsinformationen verarbeitet werden. Wir erhalten grundsätzlich keine vollständigen Karten- oder Kontozugangsdaten. Die Zahlungsabwicklung erfolgt über die jeweils eingebundenen Zahlungsdienstleister.

Wenn Waren versendet oder zugestellt werden, können Versand- und Logistikdienstleister jene Daten erhalten, die für die Zustellung erforderlich sind. Dazu gehören insbesondere Name, Lieferadresse, Kontaktdaten, Sendungsnummer, Lieferinformationen, Abhol- oder Zustellstatus sowie gegebenenfalls Informationen, die für Rückfragen zur Lieferung erforderlich sind.

Für Betrieb, Wartung und Sicherheit unserer Systeme können technische Dienstleister eingesetzt werden. Dazu gehören insbesondere Hostinganbieter, IT-Dienstleister, Softwareanbieter, Wartungsdienstleister, E-Mail- und Kommunikationsanbieter, Formularanbieter, Consent-Management-Anbieter, Sicherheitsdienstleister und Anbieter für Fehleranalyse oder Systemüberwachung. Diese Dienstleister können Zugriff auf personenbezogene Daten erhalten, soweit dies für Betrieb, Wartung, Fehlerbehebung, Sicherheit oder Leistungserbringung erforderlich ist.

Soweit Dienstleister für Vertragserfüllung, Zahlung, Lieferung, Support oder Leistungserbringung erforderlich sind, erfolgt die Verarbeitung auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO. Soweit gesetzliche Aufbewahrungs-, Buchhaltungs-, Steuer- oder Nachweispflichten bestehen, erfolgt die Verarbeitung auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO. Für sicheren IT-Betrieb, Missbrauchsvermeidung, technische Wartung, interne Organisation und die Wahrung berechtigter Ansprüche kann die Verarbeitung auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO erfolgen.

Soweit Dienstleister personenbezogene Daten ausschließlich in unserem Auftrag verarbeiten, schließen wir mit ihnen einen Auftragsverarbeitungsvertrag gemäß Art. 28 DSGVO ab. Soweit Dienstleister eigenständig über Zwecke und Mittel der Verarbeitung entscheiden, etwa bestimmte Zahlungsdienstleister, Banken oder Versanddienstleister, handeln diese datenschutzrechtlich als eigene Verantwortliche.

Die Speicherdauer richtet sich nach dem jeweiligen Zweck. Zahlungs-, Versand-, Rechnungs- und Buchhaltungsdaten werden nur so lange gespeichert, wie dies für Abwicklung, Nachweis, gesetzliche Pflichten oder Rechtsansprüche erforderlich ist. Buchhaltungs- und belegrelevante Daten sind nach österreichischem Unternehmensrecht grundsätzlich sieben Jahre aufzubewahren; länger, wenn sie für ein anhängiges Verfahren relevant sind.

12. Newsletter und elektronische Werbung

Wir versenden Newsletter und elektronische Werbung nur, wenn dafür eine rechtliche Grundlage besteht. Das kann insbesondere eine Einwilligung sein oder – in engen gesetzlich zulässigen Fällen – eine bestehende Kundenbeziehung. Besondere Werbebeschränkungen für

altersbeschränkte Produkte werden dabei berücksichtigt.

Für Newsletter und elektronische Werbung können insbesondere Name, E-Mail-Adresse, Telefonnummer oder sonstige elektronische Kontaktdaten, Einwilligungsstatus, Zeitpunkt und Nachweis der Anmeldung, Zeitpunkt und Nachweis der Bestätigung, Abmeldungen, Widerrufe, technische Versand- und Zustelldaten sowie Interaktionen mit Aussendungen verarbeitet werden, soweit dafür eine entsprechende Einwilligung oder sonstige rechtliche Grundlage besteht.

Wir verwenden diese Daten, um Newsletter, Informationen zu unseren Angeboten, Kundeninformationen, rechtlich relevante Hinweise, Aktionen oder sonstige elektronische Nachrichten zu versenden. Bei altersbeschränkten Produkten achten wir darauf, dass elektronische Werbung nur im gesetzlich zulässigen Rahmen erfolgt.

Der Versand von Newslettern und elektronischer Werbung erfolgt grundsätzlich auf Grundlage einer Einwilligung gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO. In gesetzlich zulässigen Fällen kann elektronische Werbung an bestehende Kunden auch ohne gesonderte Einwilligung erfolgen, wenn die gesetzlichen Voraussetzungen erfüllt sind. Dazu gehört insbesondere, dass die Kontaktdaten im Zusammenhang mit einem Verkauf oder einer Dienstleistung erhalten wurden, die Werbung eigene ähnliche Produkte oder Dienstleistungen betrifft und jederzeit eine einfache Abmeldung möglich ist.

Soweit wir Nachweise über Einwilligungen, Abmeldungen oder Versandvorgänge speichern, erfolgt dies auf Grundlage unseres berechtigten Interesses gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Unser berechtigtes Interesse liegt darin, die Rechtmäßigkeit des Versands dokumentieren, Abmeldungen zuverlässig umsetzen und mögliche Ansprüche abwehren zu können.

Eine erteilte Einwilligung kann jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen werden. Jede werbliche Aussendung enthält eine Möglichkeit zur Abmeldung oder einen Hinweis, wie der weitere Empfang beendet werden kann. Nach einer Abmeldung verwenden wir die Kontaktdaten nicht mehr für diesen Werbezweck.

Für den Versand von Newslettern oder elektronischer Werbung können technische Dienstleister eingesetzt werden. Diese können Zugriff auf die für den Versand erforderlichen Daten erhalten. Soweit Dienstleister personenbezogene Daten ausschließlich in unserem Auftrag verarbeiten, erfolgt dies auf Grundlage eines Auftragsverarbeitungsvertrags gemäß Art. 28 DSGVO.

Newsletter- und Werbedaten werden gespeichert, solange ein aktives Abonnement, eine Einwilligung oder eine gesetzlich zulässige Grundlage für den Versand besteht. Nach einer Abmeldung speichern wir die erforderlichen Nachweisdaten weiter, soweit dies notwendig ist, um den Widerruf, die Abmeldung oder die frühere Einwilligung dokumentieren und rechtliche Ansprüche abwehren zu können.

13. Bonitätsprüfung und Forderungsmanagement

In bestimmten Fällen verarbeiten wir personenbezogene Daten zur Prüfung der Zahlungsfähigkeit, zur Vermeidung von Zahlungsausfällen und zur Bearbeitung offener Forderungen. Das betrifft insbesondere Geschäftskunden, Lieferungen auf Rechnung,

Zahlungsziele, offene Rechnungen, Mahnwesen und die Durchsetzung berechtigter Ansprüche.

Eine Bonitätsprüfung erfolgt nicht bei jedem Kontakt und nicht bei anonymen Käufen im stationären Geschäft. Sie kann insbesondere erforderlich sein, wenn Waren oder Leistungen auf Rechnung, mit Zahlungsziel, im Rahmen einer laufenden Geschäftsbeziehung oder mit erhöhtem wirtschaftlichem Risiko erbracht werden. Das gilt vor allem im B2B-Geschäft oder bei größeren Aufträgen.

Für Bonitätsprüfung und Forderungsmanagement können insbesondere Name, Firma, Kontaktdaten, Rechnungs- und Lieferadresse, Kundennummer, Vertrags- und Bestelldaten, offene Forderungen, Zahlungsstatus, Mahnstufen, Zahlungs- und Abwicklungshistorie, Kommunikationsverläufe zu offenen Beträgen, öffentlich verfügbare Unternehmens- oder Registerdaten sowie Bonitätsinformationen von Auskunfteien und Gläubigerschutzverbänden verarbeitet werden. Dazu können insbesondere AKV EUROPA und KSV1870 gehören.

Wir verwenden diese Daten zur Prüfung, ob eine Lieferung auf Rechnung, ein Zahlungsziel oder eine sonstige Vorleistung gewährt werden kann. Außerdem verwenden wir sie zur Verwaltung offener Forderungen, zur Zahlungserinnerung, zum Mahnwesen, zur Klärung von Zahlungseingängen und zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung rechtlicher Ansprüche.

Für Bonitätsprüfungen und Forderungsmanagement können externe Stellen eingebunden werden, insbesondere AKV EUROPA – Alpenländischer Kreditorenverband, KSV1870 / KSV1870 Information GmbH, Inkassodienstleister, Rechtsberatung sowie Gerichte und Behörden, soweit dies erforderlich ist. Diese Stellen können je nach Rolle als eigene datenschutzrechtlich Verantwortliche handeln. Informationen zur dortigen Datenverarbeitung stellen die jeweiligen Anbieter in ihren eigenen Datenschutzhinweisen bereit.

Soweit die Verarbeitung für die Anbahnung oder Durchführung eines Vertrags erforderlich ist, erfolgt sie auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO. Soweit Daten aufgrund gesetzlicher Buchhaltungs-, Steuer-, Aufbewahrungs- oder Nachweispflichten verarbeitet werden, erfolgt dies auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO. Bonitätsprüfung, Forderungsmanagement, Mahnwesen und Anspruchsdurchsetzung können außerdem auf Grundlage unseres berechtigten Interesses gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO erfolgen. Unser berechtigtes Interesse liegt darin, Zahlungsausfälle zu vermeiden, offene Forderungen ordnungsgemäß zu verwalten und berechtigte Ansprüche durchzusetzen.

Eine ausschließlich automatisierte Entscheidung mit rechtlicher Wirkung findet nicht statt, sofern im Einzelfall nicht ausdrücklich darauf hingewiesen wird. Bonitätsinformationen können als Entscheidungsgrundlage herangezogen werden. Die endgültige Entscheidung über Zahlungsbedingungen, Lieferfreigaben oder weitere Schritte im Forderungsmanagement erfolgt grundsätzlich unter Berücksichtigung des konkreten Einzelfalls.

Daten zur Bonitätsprüfung und zum Forderungsmanagement werden nur so lange gespeichert, wie dies für Vertragsabwicklung, Risikoprüfung, Forderungsverwaltung, Nachweisführung oder Rechtsansprüche erforderlich ist. Rechnungs-, Buchhaltungs- und belegrelevante Daten sind grundsätzlich sieben Jahre aufzubewahren; länger, wenn sie für ein anhängiges Verfahren

relevant sind.

14. Aufbewahrungspflichten und Speicherdauer

Wir speichern personenbezogene Daten nur so lange, wie dies für den jeweiligen Zweck erforderlich ist oder gesetzliche Aufbewahrungs-, Nachweis- oder Verjährungsfristen bestehen. Danach werden die Daten gelöscht, anonymisiert oder nur noch eingeschränkt verarbeitet, sofern eine weitere Speicherung rechtlich erforderlich ist.

Die konkrete Speicherdauer hängt vom jeweiligen Zweck ab. Allgemeine Anfragen, technische Daten, Kundenkommunikation, Bestellungen, Rechnungen, Zahlungsdaten, Supportfälle, Reklamationen oder Videoaufnahmen unterliegen unterschiedlichen Speicherfristen. Grundsätzlich gilt, dass Daten nicht länger gespeichert werden, als es für Bearbeitung, Vertragserfüllung, Dokumentation, gesetzliche Pflichten oder berechtigte Ansprüche erforderlich ist.

Bestimmte Unterlagen dürfen wir nicht sofort löschen. Dazu gehören insbesondere Rechnungen, Buchhaltungsunterlagen, Geschäftsbriefe, Zahlungsbelege, Vertragsunterlagen und steuerlich relevante Nachweise. Solche Daten werden aufgrund gesetzlicher Aufbewahrungspflichten grundsätzlich sieben Jahre gespeichert. Eine längere Speicherung kann erforderlich sein, wenn Unterlagen für ein anhängiges behördliches oder gerichtliches Verfahren, eine Prüfung, offene Ansprüche oder die Verteidigung gegen Ansprüche benötigt werden.

Nach Ablauf des jeweiligen Zwecks oder der gesetzlichen Fristen werden personenbezogene Daten gelöscht oder anonymisiert. Ist eine vollständige Löschung vorübergehend nicht möglich oder rechtlich nicht zulässig, wird die Verarbeitung auf das erforderliche Maß beschränkt. Das betrifft zum Beispiel Daten, die nur noch für Nachweis-, Aufbewahrungs- oder Rechtsverteidigungszwecke benötigt werden.

Für einzelne Datenarten können unterschiedliche Fristen gelten. Server-Logfiles, Cookie-Einstellungen, Kontaktanfragen, Kundenkonten, Bestellungen, Rechnungen, Supportfälle, Bonitätsinformationen, Videoaufnahmen und Buchhaltungsunterlagen werden daher je nach Zweck und Rechtsgrundlage unterschiedlich lange gespeichert. Die konkreten Speicherfristen werden in den jeweiligen Abschnitten dieser Datenschutzerklärung näher beschrieben.

15. Empfänger, Auftragsverarbeiter und Drittland-Übermittlungen

Wir geben personenbezogene Daten nur weiter, wenn dies für den jeweiligen Zweck erforderlich ist, eine gesetzliche Verpflichtung besteht, eine Einwilligung vorliegt oder wir ein berechtigtes Interesse haben. Eine Weitergabe erfolgt nur im erforderlichen Umfang.

Je nach Vorgang können personenbezogene Daten insbesondere an interne zuständige Bereiche und Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter, IT-, Hosting-, Wartungs- und technische Dienstleister, Zahlungsdienstleister, Banken, Karten- und Terminalanbieter, Versand- und Logistikdienstleister, Kommunikations-, Formular-, Newsletter- und Consent-Dienstleister,

Automaten-, Kassen- und Systemdienstleister, Steuerberatung, Buchhaltung, Rechtsberatung, Inkassodienstleister, Auskunfteien und Gläubigerschutzverbände wie AKV EUROPA und KSV1870 sowie an Versicherungen, Behörden, Gerichte, Polizei oder Staatsanwaltschaft übermittelt oder diesen zugänglich gemacht werden, soweit dies erforderlich oder gesetzlich vorgesehen ist.

Wenn externe Dienstleister personenbezogene Daten ausschließlich in unserem Auftrag verarbeiten, handeln sie als Auftragsverarbeiter. In diesen Fällen schließen wir, soweit erforderlich, einen Auftragsverarbeitungsvertrag gemäß Art. 28 DSGVO ab. Darin werden insbesondere Gegenstand, Zweck, Dauer, Art der Verarbeitung, Sicherheitsmaßnahmen und Weisungsbindung geregelt. Auftragsverarbeiter dürfen personenbezogene Daten grundsätzlich nur nach unseren Weisungen und nicht für eigene Zwecke verarbeiten.

Nicht jeder externe Dienstleister ist automatisch Auftragsverarbeiter. Manche Stellen entscheiden selbst über Zwecke und Mittel der Verarbeitung und handeln daher als eigene Verantwortliche. Das kann insbesondere bei Banken, Zahlungsdienstleistern, Versanddienstleistern, Auskunfteien, Inkassodienstleistern, Rechtsberatung, Steuerberatung, Behörden oder Gerichten der Fall sein. Für deren Datenverarbeitung gelten zusätzlich die jeweiligen eigenen Datenschutzhinweise dieser Stellen.

Wir achten darauf, personenbezogene Daten möglichst innerhalb der Europäischen Union oder des Europäischen Wirtschaftsraums zu verarbeiten. Eine Übermittlung in ein Drittland außerhalb der EU oder des EWR erfolgt nur, wenn dafür eine geeignete rechtliche Grundlage besteht. Das kann insbesondere ein Angemessenheitsbeschluss der Europäischen Kommission, geeignete Garantien wie EU-Standardvertragsklauseln oder eine gesetzlich zulässige Ausnahme sein.

Bei einzelnen technischen Diensten, etwa Cloud-, Analyse-, Kommunikations-, Support- oder Softwarediensten, kann nicht ausgeschlossen werden, dass Daten auch außerhalb der EU oder des EWR verarbeitet werden. In solchen Fällen prüfen wir, ob die datenschutzrechtlichen Voraussetzungen für eine Drittland-Übermittlung erfüllt sind. Soweit erforderlich, werden zusätzliche Schutzmaßnahmen vereinbart oder nur Anbieter eingesetzt, die ein angemessenes Datenschutzniveau gewährleisten.

Für unsere Websites setzen wir insbesondere folgende externe Dienste ein: den E-Mail-Dienst Microsoft 365 (Microsoft Ireland Operations Limited) für den Versand und Empfang der Nachrichten aus dem Kontaktformular und der Antworten darauf. Microsoft handelt dabei als Auftragsverarbeiter. WhatsApp (Meta Platforms Ireland Limited) und Google Maps (Google Ireland Limited) werden nur auf Ihren Klick geöffnet; dabei handeln die Anbieter als eigene Verantwortliche, es gelten deren Datenschutzhinweise. Alle übrigen Systeme der Websites (Webserver, Datenbank, Webstatistik Umami, Chat-System Chatwoot, Verwaltungssystem Odoo) betreiben wir selbst.

Bei Microsoft 365 sind die gespeicherten Daten in der Europäischen Union abgelegt (Datenstandort laut Mandanteneinstellung: Österreich, EU Data Boundary). Mit Microsoft besteht ein Auftragsverarbeitungsvertrag. Eine Verarbeitung in Drittländern, etwa für Support oder Sicherheit, kann nicht vollständig ausgeschlossen werden. Grundlage dafür sind dann der Angemessenheitsbeschluss der Europäischen Kommission zum EU-U.S. Data Privacy

Framework, soweit der Anbieter dort zertifiziert ist, sowie die EU-Standardvertragsklauseln.

Für die telefonische Sprachassistenz setzen wir den Dienst fonio ein. Er arbeitet als Auftragsverarbeiter für uns, der Auftragsverarbeitungsvertrag ist Bestandteil der Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Anbieters (siehe Abschnitt 22). Nach den Angaben des Anbieters werden die Daten in der Europäischen Union bzw. in Europa verarbeitet; soweit Unternehmen mit Sitz in den USA beteiligt sind, stützt sich der Anbieter auf EU-Standardvertragsklauseln bzw. das EU-U.S. Data Privacy Framework.

16. Rechte betroffener Personen

Wenn wir personenbezogene Daten verarbeiten, stehen betroffenen Personen die Rechte nach der Datenschutz-Grundverordnung zu. Dazu gehören insbesondere das Recht auf Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung, Datenübertragbarkeit, Widerspruch, Widerruf einer erteilten Einwilligung sowie das Recht auf Beschwerde bei einer Datenschutzaufsichtsbehörde.

Diese Rechte gelten nach Maßgabe der gesetzlichen Voraussetzungen. In bestimmten Fällen können gesetzliche Aufbewahrungspflichten, Nachweispflichten, berechtigte Interessen oder Rechtsansprüche einer sofortigen Löschung oder Einschränkung entgegenstehen.

Anfragen zu Betroffenenrechten können schriftlich oder über die angegebenen Kontaktmöglichkeiten an uns gerichtet werden. Damit wir eine Anfrage eindeutig zuordnen können, kann es erforderlich sein, die Identität der anfragenden Person zu prüfen. Das dient dem Schutz personenbezogener Daten und verhindert, dass unberechtigte Dritte Auskunft oder Änderungen verlangen.

Wenn eine Verarbeitung auf einer Einwilligung beruht, kann diese Einwilligung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen werden. Der Widerruf berührt nicht die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung, die vor dem Widerruf auf Grundlage der Einwilligung erfolgt ist.

Wenn wir personenbezogene Daten auf Grundlage berechtigter Interessen verarbeiten, kann aus Gründen, die sich aus der besonderen Situation der betroffenen Person ergeben, Widerspruch gegen diese Verarbeitung erhoben werden. Bei Direktwerbung kann jederzeit Widerspruch gegen die Verarbeitung zu Werbezwecken erhoben werden.

Betroffene Personen haben außerdem das Recht, eine Beschwerde bei einer Datenschutzaufsichtsbehörde zu erheben, wenn sie der Ansicht sind, dass die Verarbeitung ihrer personenbezogenen Daten gegen Datenschutzrecht verstößt. Für Österreich ist insbesondere die Österreichische Datenschutzbehörde, Barichgasse 40– 42, 1030 Wien, Österreich, E-Mail: dsb@dsb.gv.at, zuständig.

17. Beschwerderecht bei der Datenschutzbehörde

Wenn Sie der Ansicht sind, dass die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten gegen Datenschutzrecht verstößt, haben Sie das Recht, eine Beschwerde bei einer Datenschutzaufsichtsbehörde zu erheben. Für Österreich ist insbesondere die Österreichische Datenschutzbehörde, Barichgasse 40–42, 1030 Wien, Österreich, E-Mail: dsb@dsb.gv.at, Telefon: +43 1 52 152-0, zuständig.

Sie können sich jederzeit direkt an die Datenschutzbehörde wenden. Gerne können Sie uns aber vorher kontaktieren, damit wir Ihr Anliegen prüfen und möglichst rasch klären können.

18. Änderungen dieser Datenschutzerklärung

Wir können diese Datenschutzerklärung anpassen, wenn sich unsere Datenverarbeitungen, eingesetzte Systeme, Dienstleister, rechtliche Anforderungen oder organisatorische Abläufe ändern. Eine Anpassung kann insbesondere erforderlich werden, wenn wir neue Funktionen, Websites, Kontaktwege, Zahlungsarten, Dienstleister, technische Systeme oder Geschäftsprozesse einsetzen oder wenn sich rechtliche Anforderungen ändern.

Es gilt jeweils die auf unserer Website veröffentlichte aktuelle Fassung. Der aktuelle Stand dieser Datenschutzerklärung wird durch das angegebene Datum gekennzeichnet.

19. Bewerbungen

Wenn Sie sich über unsere Websites auf eine Stelle bewerben, verarbeiten wir die Angaben, die Sie im Bewerbungsformular machen: Name, E-Mail-Adresse, optional Telefonnummer, Ihre Nachricht und, falls Sie eines hochladen, Ihr Bewerbungs- oder Motivationsschreiben (PDF- oder Word-Dokument). Zusätzlich verarbeiten wir die gewählte Stelle und den Zeitpunkt der Bewerbung.

Wir verwenden diese Daten, um Ihre Bewerbung zu prüfen, mit Ihnen in Kontakt zu treten und das Bewerbungsverfahren durchzuführen.

Rechtsgrundlage ist die Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO. Eine darüber hinausgehende Speicherung, etwa zur Berücksichtigung bei künftigen Stellen, erfolgt nur mit Ihrer Einwilligung gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO.

Die Bewerbung wird beim Absenden direkt in unser Personalwesen (Odoo) übertragen. Die Website selbst speichert keine Bewerbungsdaten. Unser Team erhält zusätzlich eine interne Benachrichtigung in unserem Chat-System (Chatwoot), die keine Angaben zu Ihrer Person enthält, sondern nur die Stelle und eine Nummer.

Zugriff auf Bewerbungen erhalten nur die am Bewerbungsverfahren beteiligten Personen sowie technische Dienstleister, soweit dies für Betrieb und Wartung der Systeme erforderlich ist. Soweit Dienstleister personenbezogene Daten in unserem Auftrag verarbeiten, erfolgt dies auf Grundlage eines Auftragsverarbeitungsvertrags gemäß Art. 28 DSGVO.

Bewerbungsdaten werden nach Abschluss des Verfahrens gelöscht, spätestens nach 24 Monaten, sofern Sie nicht in eine längere Aufbewahrung eingewilligt haben.

Bitte laden Sie keine besonders sensiblen Daten (zum Beispiel Gesundheitsdaten) hoch, die für die Bewerbung nicht erforderlich sind.

20. Live-Chat und Webstatistik auf diesen Websites

20.1 Live-Chat

Der Live-Chat wird erst geladen, wenn Sie auf „Live-Chat starten“ klicken. Dann wird ein Skript von unserem eigenen Chat-System (Chatwoot, erreichbar unter chat.cops.gmbh bzw. chat.dampferladen.at) geladen. Ihre Nachrichten und die Angaben, die Sie im Vorab-Formular des Chats machen, werden dort verarbeitet. Der Chat verwendet dazu Speicher im Browser, damit Ihre Unterhaltung erhalten bleibt. Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO, soweit Ihre Anfrage einen Vertrag oder eine Beratung betrifft, andernfalls unser berechtigtes Interesse gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO.

20.2 Webstatistik mit Umami

Zur Reichweitenmessung verwenden wir die Software Umami auf unserem eigenen Server. Umami setzt keine Cookies und wird erst nach Ihrer Einwilligung geladen (Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO). Das Skript wird über die eigene Domain ausgeliefert, die Einstellung „Do Not Track“ Ihres Browsers wird beachtet. Die Einwilligung können Sie jederzeit im Fußbereich unter „Datenschutz-Einstellungen“ widerrufen.

20.3 Gewährleistungsformular

Das Gewährleistungsformular wird in Ihrem Browser ausgefüllt, das PDF wird auf Ihrem Gerät erzeugt. Ihre Eingaben werden dabei nicht an uns übertragen. Vom Server wird nur das Briefpapier für das PDF geladen.

20.4 Kontaktformular und Bewerbung

Den technischen Weg des Kontaktformulars beschreibt Abschnitt 5, den der Bewerbung Abschnitt 19.

21. Paketshop: Paketannahme und Paketausgabe

In unseren Paketshops nehmen wir Pakete der Paketdienste DPD, Hermes und UPS an, geben sie an die Empfängerinnen und Empfänger aus und nehmen Pakete zum Versand entgegen.

Dabei verarbeiten wir die Angaben auf dem Paketschein bzw. Paketlabel (Name und Anschrift der Empfängerin oder des Empfängers, Sendungsnummer, Paketdienst), den Zeitpunkt der Annahme und der Ausgabe sowie bei der Ausgabe den Nachweis der Abholberechtigung. Bei DPD und Hermes verlangen die Paketdienste, dass wir die Dokumentennummer des vorgelegten Ausweises in deren System eingeben; auf diese Verarbeitung haben wir keinen Einfluss, es gelten die Datenschutzhinweise der Paketdienste. Bei UPS genügt eine Sichtprüfung des Dokuments, dabei tippen wir den Namen der abholenden Person in das Gerät von UPS ein. Wir

speichern die Dokumentennummer nicht: Sie wird ausschließlich in den Datenerfassungsgeräten von DPD und Hermes eingegeben. Wer ein Paket bei uns aufgibt, nennt uns zusätzlich die Angaben aus dem Online-Paketschein.

Für die Erfassung nutzen wir unsere Software PORTER. Um die Angaben vom Paketlabel schneller zu erfassen, setzen wir Texterkennung (OCR) mit einem KI-Modell ein, das auf unserem eigenen Server läuft. Die Paketdaten werden dafür nicht an externe KI-Dienste übermittelt.

Wir verwenden diese Daten, um Pakete ordnungsgemäß anzunehmen und auszugeben, die Ausgabe nachzuweisen und Rückfragen, Verlust- oder Schadensfälle zu klären.

Rechtsgrundlage ist unser berechtigtes Interesse gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO an der ordnungsgemäßen Abwicklung des Paketshop-Betriebs im Interesse der Empfängerinnen und Empfänger und der Paketdienste. Soweit Sie selbst ein Paket bei uns aufgeben, ist Rechtsgrundlage Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO.

Die Paketdienste DPD, Hermes und UPS verarbeiten die Sendungsdaten für die Zustellung als eigene Verantwortliche. Für diese Verarbeitung gelten deren Datenschutzhinweise.

Die Sendungsdaten (Annahme und Ausgabe der Pakete) speichern wir aus Abrechnungsgründen sieben Jahre, so wie eine Eingangsrechnung, weil sie die Grundlage für unsere Abrechnung sind. Rechtsgrundlage dafür ist die gesetzliche Aufbewahrungspflicht für Buchhaltungsunterlagen gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO. Sendungsdaten können in dieser Zeit nicht gelöscht werden. Alle übrigen Kundendaten löschen wir auf Wunsch.

22. Telefon und Sprach-KI

Anrufe bei uns können von einer KI-gestützten Sprachassistenz entgegengenommen werden. Aktuell setzen wir dafür den Dienst fonio ein. Auf Nachfrage teilt die Sprachassistenz mit, dass sie eine KI ist und dass das Gespräch aufgezeichnet wird.

Dabei verarbeiten wir Ihre Telefonnummer, den Gesprächsinhalt (die Sprache wird dazu in Text umgewandelt), Ihr Anliegen und die Angaben, die Sie im Gespräch nennen, zum Beispiel Name oder Rückrufwunsch, sowie Datum und Uhrzeit des Anrufs.

Wir verwenden diese Daten, um Ihren Anruf entgegenzunehmen, Ihr Anliegen zu erfassen und zu beantworten und um zu prüfen, ob die Sprachassistenz Ihr Anliegen richtig erfasst hat.

Die Aufzeichnung und das daraus erzeugte Gesprächsprotokoll (Text) werden nur so lange aufbewahrt, bis wir das Gespräch manuell geprüft haben, in der Regel innerhalb von 48 Stunden. Danach werden sie gelöscht.

Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO, soweit der Anruf eine Bestellung, einen Vertrag oder eine Beratung betrifft, andernfalls unser berechtigtes Interesse gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO an der Erreichbarkeit unseres Unternehmens und an der Qualität unserer Telefonannahme.

Der Anbieter verarbeitet die Daten in unserem Auftrag. Der Auftragsverarbeitungsvertrag ist Bestandteil der Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Anbieters. Nach den Angaben des Anbieters erfolgt die Verarbeitung in der Europäischen Union bzw. in Europa. Die Unterauftragsverarbeiter des Anbieters, etwa für Hosting, Telefonie, Spracherkennung, Sprachausgabe und das Sprachmodell, sind in dessen Auftragsverarbeitungsvereinbarung (fonio.ai/de/avv) aufgeführt. Soweit dabei Unternehmen mit Sitz in den USA beteiligt sind, stützt sich der Anbieter auf EU-Standardvertragsklauseln bzw. das EU-U.S. Data Privacy Framework.

Das Anliegen aus dem Anruf bearbeiten wir wie andere Kontaktanfragen (siehe Abschnitt 5).

Anhang A Überblick nach Situation

Kurzer Überblick in einfacher Sprache. Maßgeblich ist der Wortlaut der Abschnitte oben.

Wenn ich die Website besuche

Welche Daten? Technische Zugriffsdaten: IP-Adresse, Zeitpunkt, aufgerufene Seite, Browser und Betriebssystem.

Wozu? Damit die Seite angezeigt wird, stabil läuft und vor Missbrauch und Angriffen geschützt ist.

Wer erhält Zugriff? Wir und technische Dienstleister für Hosting und Wartung, mit Auftragsverarbeitungsvertrag.

Wie lange? Logdaten in der Regel höchstens 30 Tage, danach gelöscht oder anonymisiert. Statistik gibt es nur mit deiner Einwilligung.

Rechtliche Einordnung: Abschnitt 3, 4, 20

Wenn ich eine Nachricht schreibe

Welche Daten? Name, Kontaktdaten, Inhalt deiner Nachricht, Zeitpunkt und Gesprächsverlauf, je nach Kontaktweg (Formular, WhatsApp, Telefon, Live-Chat).

Wozu? Um deine Anfrage zu beantworten, dich zu beraten und Vorgänge zu dokumentieren.

Wer erhält Zugriff? Zuständige Mitarbeitende und, wenn nötig, technische Dienstleister sowie Kommunikations- und Formularanbieter. Das Formular wird als E-Mail über Microsoft 365 an unser Postfach gesendet.

Wie lange? Allgemeine Anfragen löschen wir, sobald sie erledigt sind. Wird daraus ein Vertrag, gelten längere gesetzliche Fristen.

Rechtliche Einordnung: Abschnitt 5, 20

Wenn ich mich bewerbe

Welche Daten? Name, E-Mail, optional Telefon, deine Nachricht und, wenn du eines hochlädst, dein Bewerbungs- oder Motivationsschreiben.

Wozu? Um deine Bewerbung zu prüfen und das Bewerbungsverfahren durchzuführen.

Wer erhält Zugriff? Nur die am Verfahren Beteiligten. Die Daten liegen in unserem Personalwesen, nicht auf der Website.

Wie lange? Bis zum Ende des Verfahrens, danach werden sie gelöscht, spätestens nach 24 Monaten.

Rechtliche Einordnung: Abschnitt 19

Wenn ich im Geschäft einkaufe

Welche Daten? Bei einem anonymen Einkauf in der Regel keine. Wenn du Daten nennst oder ein Vorgang sie braucht (Reservierung, Reklamation, Rechnung): Name, Kontaktdaten, Kauf- und Rechnungsdaten.

Wozu? Für Beratung, Abwicklung, Zahlung und gesetzliche Pflichten.

Wer erhält Zugriff? Verkauf, Verwaltung, Buchhaltung, Zahlungsdienstleister und, wenn nötig, Steuer- und Rechtsberatung oder Behörden.

Wie lange? So lange der Zweck besteht. Rechnungs- und Buchhaltungsdaten grundsätzlich sieben Jahre.

Rechtliche Einordnung: Abschnitt 6, 7, 9, 14

Wenn ich am Automaten bezahle

Welche Daten? Je nach Verfahren Zahlungs-, Prüf- und Technikdaten: Zeit, Ort, Produkte, Zahlungsart und Zahlungsstatus, Ergebnis der Altersprüfung. An einzelnen Standorten auch Videoaufnahmen.

Wozu? Für Kauf, Altersprüfung, Zahlung, Sicherheit und gesetzliche Nachweise.

Wer erhält Zugriff? Der Betreiber, Automaten- und Zahlungsdienstleister. Bei Vorfällen auch Polizei und Behörden.

Wie lange? Nur so lange wie nötig. Zahlungsdaten wegen gesetzlicher Pflichten länger, Videoaufnahmen in der Regel höchstens 72 Stunden.

Rechtliche Einordnung: Abschnitt 8, 9

Wenn ich als Geschäftskunde bestelle

Welche Daten? Firmen- und Ansprechpartnerdaten, Bestell-, Liefer- und Rechnungsdaten und, bei Lieferung auf Rechnung, Angaben zur Zahlungsfähigkeit.

Wozu? Für Angebot, Lieferung, Rechnung, Kundenbetreuung und gesetzliche Pflichten.

Wer erhält Zugriff? Vertrieb, Logistik, Buchhaltung, Zahlungsdienstleister, bei Bonitätsprüfung auch Auskunfteien wie AKV EUROPA und KSV1870.

Wie lange? Für die Dauer der Geschäftsbeziehung, Rechnungsdaten grundsätzlich sieben Jahre.

Rechtliche Einordnung: Abschnitt 10, 13

Wenn ich IT-Leistungen beauftrage

Welche Daten? Berufliche Kontaktdaten, Auftrags- und Projektdaten, Supportanfragen, technische Informationen zu deinen Systemen und Zugriffsprotokolle.

Wozu? Für Angebot, Projekt, Support, Fernwartung, Fehleranalyse und Abrechnung.

Wer erhält Zugriff? Nur die für den Auftrag nötigen Personen. Greifen wir auf deine Systeme zu, arbeiten wir als Auftragsverarbeiter nach deiner Weisung.

Wie lange? So lange es für Leistung und Abrechnung nötig ist. Rechnungsdaten grundsätzlich sieben Jahre.

Rechtliche Einordnung: Abschnitt 11

Wenn ich ein Paket abgebe oder abhole

Welche Daten? Angaben auf dem Paketschein (Name, Anschrift, Sendungsnummer), Zeitpunkt der Annahme oder Ausgabe, bei Bedarf Nachweis der Abholberechtigung.

Wozu? Um Pakete anzunehmen und auszugeben, die Ausgabe nachzuweisen und Rückfragen zu klären.

Wer erhält Zugriff? Wir und der jeweilige Paketdienst (DPD, Hermes, UPS) als eigener Verantwortlicher. Die Texterkennung läuft auf unserem eigenen Server.

Wie lange? Sendungsdaten sieben Jahre aus Abrechnungsgründen. Übrige Kundendaten löschen wir auf Wunsch.

Rechtliche Einordnung: Abschnitt 21

Wenn ich bei euch anrufe

Welche Daten? Telefonnummer, Gesprächsinhalt, dein Anliegen und Angaben, die du im Gespräch nennst (zum Beispiel Name, Rückrufwunsch), Datum und Uhrzeit.

Wozu? Um deinen Anruf entgegenzunehmen, dein Anliegen zu erfassen und zu beantworten und zu prüfen, ob es richtig erfasst wurde.

Wer erhält Zugriff? Wir und der Dienst fonio als Auftragsverarbeiter (Sprach-KI).

Wie lange? Aufzeichnung und Gesprächsprotokoll nur, bis wir das Gespräch geprüft haben, in der Regel 48 Stunden, danach gelöscht.

Rechtliche Einordnung: Abschnitt 5, 22

Anhang B Marken und Geschäftsbereiche

Ländle Dampferladen

Stationäres Fachgeschäft

Anschrift: Klostergasse 2, 6850 Dornbirn

MVG Standortnummer: 68503055

Ländle Dampferladen / E-Zigaretten Fachgeschäft

Großhandel

Nikotinbeutel und E-Liquids

Anschrift: C.O.P.S Handels- und IT Dienstleistungsgesellschaft mbH, Klostergasse 2, 6850 Dornbirn

UID: ATU76262036

VID-Nummer: ATT2668949104 (registriertes „Lager für tabakverwandte Produkte“ gem. § 31a Abs. 5 TabStG 2022)

Ländle Dampferladen / Großhandel mit Nikotinbeuteln und E-Liquids

Snackers Shop

24/7 Automatenstandorte

Anschrift: C.O.P.S Handels- und IT Dienstleistungsgesellschaft mbH, Klostergasse 2, 6850 Dornbirn

UID: ATU76262036

Snackers Shop / 24-7 Automatenstandorte

IT und Software

Support, Projekte, Software

Anschrift: C.O.P.S Handels- und IT Dienstleistungsgesellschaft mbH, Klostergasse 2, 6850 Dornbirn

UID: ATU76262036

IT-Dienstleistungen, Software-, Support- und Projektleistungen

Anhang C Technische Angaben dieser Websites

Beschreibt, was die Websites technisch tatsächlich tun (aus der Konfiguration der Software zusammengestellt).

Betrieb: Die Websites laufen auf einem eigenen Server der C.O.P.S GmbH (Docker, nginx als Proxy). Server-Logdateien enthalten IP-Adresse, Zeit, aufgerufene Adresse, Statuscode und Browserkennung.

Cookies: Die Websites setzen keine Cookies. Ausnahme ist der Redaktionsbereich (nur für angemeldete Mitarbeitende).

Speicher im Browser: Gespeichert werden nur die Entscheidung zur Einwilligung („consent-v1“: ja oder nein, Zeitpunkt) und, falls gewählt, die Einstellung zum Dampf-Effekt („steam-off“). Beides bleibt im Browser und wird nicht an uns gesendet.

Statistik: Besuche werden mit Umami gezählt. Umami läuft auf unserem eigenen Server, setzt keine Cookies, wird erst nach Einwilligung geladen, über die eigene Domain ausgeliefert und beachtet „Do Not Track“.

Kontaktformular: Eingaben (Name, E-Mail, optional Telefon, Thema, Nachricht) werden als E-Mail über Microsoft 365 (OAuth 2.0) an das Postfach der Website gesendet; Chatwoot auf eigenem Server holt sie dort ab, Antworten gehen über dasselbe Postfach. Die Website selbst speichert nichts. Schutz vor Missbrauch: verstecktes Feld, Zeitprüfung und Begrenzung je IP-Adresse (nur kurz im Arbeitsspeicher, nicht gespeichert).

Live-Chat: Das Chat-Skript wird erst nach einem Klick auf „Live-Chat starten“ von unserem Chatwoot-Server geladen. Der Chat verwendet dabei eigenen Speicher im Browser.

Bewerbung: Name, E-Mail, optional Telefon, Nachricht und optional ein hochgeladenes Schreiben (PDF oder Word, höchstens 5 MB) werden direkt in unser Personalwesen in Odoo übernommen. Das Team erhält zusätzlich eine Meldung ohne Bewerberdaten (Stelle, Nummer) in Chatwoot. Die Website speichert nichts.

Gewährleistungsformular: Das PDF wird im Browser erzeugt. Die Eingaben werden nicht an uns übertragen, vom Server wird nur das Briefpapier geladen.

Drittanbieter: Keine Schriftarten-, Karten-, Video- oder Tracking-Dienste Dritter eingebettet. Schriften liegen auf dem eigenen Server. WhatsApp- und Routen-Links (Google Maps) sind einfache Links: Erst der Klick stellt eine Verbindung her. Links zu anderen Websites sind als externe Seite gekennzeichnet.

Änderungsvermerk dieser Fassung

Erste Fassung auf der neuen Website. Abschnitte 1 bis 18 im Wortlaut der Datenschutzerklärung vom 01.05.2026 übernommen. Redaktionell korrigiert (z.b: fehlende Leerzeichen) Ergänzt: E-Mail-Adresse im Abschnitt 1 und Aufbewahrungsfrist für Bewerbungen (24 Monate) im Abschnitt 19, beides neu zu prüfen. Schreibweise der Marke vereinheitlicht: „Snackers Shop“ ohne Apostroph. 2026-11-17 ergänzt, alles neu zu prüfen: technischer Weg des Kontaktformulars (E-Mail über Microsoft 365, Chatwoot), Missbrauchsschutz, WhatsApp- und Routen-Links, Browser-Speicher, Gewährleistungsformular im Browser, Empfänger Microsoft, WhatsApp, Google, neuer Abschnitt 21 Paketshop (mit Texterkennung auf eigenem Server). Nach Rückmeldung von Patrick: Paketshop-Nachweis (DPD, Hermes: Dokumentennummer im System des Paketdienstes, UPS:

Sichtprüfung), Microsoft 365 mit Datenstandort EU, neuer Abschnitt 22 Telefon und Sprach-KI (fonio). Danach: Sprach-KI (Hinweis auf Nachfrage, Datenstandort Europa laut AVV von fonio), Paketshop (Dokumentennummer nicht von uns gespeichert). Danach: Paketshop (Speicherdauer sieben Jahre, UPS-Name im Gerät von UPS), Sprach-KI (Aufzeichnung und Protokoll in der Regel 48 Stunden).