



## Datenschutzerklärung

Wir, die ÜSTRA Hannoversche Verkehrsbetriebe Aktiengesellschaft (nachfolgend „wir“ oder „ÜSTRA“), freuen uns über Ihr Interesse an unserem Unternehmen.

Wir nehmen den Schutz Ihrer personenbezogenen Daten und deren vertrauliche Behandlung sehr ernst. Die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten erfolgt ausschließlich im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen des Datenschutzrechts, insbesondere der Datenschutzgrundverordnung (nachfolgend „DSGVO“) und der weiteren anwendbaren Regelungen.

Mit dieser Datenschutzerklärung informieren wir Sie über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten und über Ihre Rechte unter der DSGVO.

Sie können unsere Datenschutzerklärung außerdem im GVH Kundenzentrum, Karmarschstraße 30/32, 30159 Hannover einsehen.

1. Name und Kontaktdaten des Verantwortlichen sowie des Datenschutzbeauftragten  
Diese Datenschutzerklärung gilt für die Datenverarbeitung durch folgende Verantwortliche:  
ÜSTRA Hannoversche Verkehrsbetriebe Aktiengesellschaft  
Am Hohen Ufer 6  
30159 Hannover  
E-Mail: [info@uestra.de](mailto:info@uestra.de)  
Telefon: +49511-16680

Der Datenschutzbeauftragte ist wie folgt erreichbar:  
ÜSTRA Hannoversche Verkehrsbetriebe Aktiengesellschaft  
Der Beauftragte für den Datenschutz  
Am Hohen Ufer 6  
30159 Hannover  
E-Mail: [datenschutz@uestra.de](mailto:datenschutz@uestra.de)  
Telefon: +49511-16680

### 2. Gegenstand des Datenschutzes

Gegenstand des Datenschutzes sind „personenbezogene Daten“. Diese sind alle Informationen, die sich auf eine identifizierte oder identifizierbare natürliche Person (sog. betroffene Person) beziehen. Hierunter fallen z.B. Angaben wie Name, Post-Adresse, E-Mail-Adresse oder Kundennummer. Spezifische Angaben zu den jeweils von uns verarbeiteten personenbezogenen Daten finden Sie nachfolgend bei den im Einzelnen aufgeführten Datenverarbeitungsvorgängen.

### Allgemeines

Die ÜSTRA betreibt im Rahmen der Zusammenarbeit der im Gebiet der Großraum-Verkehr Hannover GmbH (nachfolgend „GVH“) tätigen Verkehrsunternehmen die Abonnementzentrale,

über die GVH Abonnements bestellt sowie abgewickelt werden können und die die Abonnenten betreut. Die ÜSTRA ist Kundenvertragspartner. Auf der Internetseite [gvh.de](http://gvh.de) wird das Onlineportal „Mein Abo“ bereitgestellt auf dem Abonnements bestellt und die bei der Bestellung hinterlegten Daten nachträglich bearbeitet werden können.

### 3. Datenschutzhinweise für Abonnement-Kunden

#### a. Zwecke und Rechtsgrundlage der Datenverarbeitung

Wir verarbeiten Daten, die wir ausschließlich aus Vertrags- und Geschäftsbeziehung mit Ihnen erhalten. Konkret verarbeiten wir u.a. folgende Daten:

- Stammdaten zu Ihrem Vertrag (z. B. Vor- und Nachname, Anschrift, Geburtsdatum, Geschlecht, Kontaktdaten (Telefon, E-Mail, Mobilfunk, etc.) des Vertragspartners und - soweit vorhanden - des abweichenden Nutzers bzw. Kontoinhabers)
- Bankdaten (BIC / IBAN)
- Produktdaten des Abonnements
- Daten im Zusammenhang mit der Durchführung der Vertragsbeziehungen (Vollmachten)
- Ggf. Angaben zu Ihrem Status als Schüler, Auszubildender, Student, Rentner usw.

Ihre Daten verarbeiten wir zur Durchführung unserer Abonnement-Verträge mit Ihnen. Die Zwecke der Datenverarbeitung richten sich im Einzelnen nach den Vertragsgrundlagen. Hierzu zählen zum Beispiel Abo-Bestellungen, Zahlungsabwicklungen, im Falle von Postversand die Zustellung an die genannte Adresse.

Rechtsgrundlage hierfür ist Art. 6 Abs. 1 S.1 lit. b DSGVO.

In Einzelfällen verarbeiten wir Ihre Daten, um berechtigte Interessen von uns oder von Dritten (z.B. Behörden) zu wahren. Dies gilt insbesondere bei der Aufklärung von Straftaten (Rechtsgrundlage Art. 6 Abs. 1 S.1 lit. f DSGVO i. V. m. § 24 BDSG) oder dem konzerninternen Datenaustausch zu Verwaltungszwecken (Rechtsgrundlage Art. 6 Abs. 1 S.1 lit. f DSGVO).

Soweit Sie uns eine Einwilligung zur Verarbeitung von personenbezogenen Daten erteilt haben, ist die jeweilige Einwilligung Rechtsgrundlage (Art. 6 Abs. 1 S.1 lit. a DSGVO) für die dort genannte Verarbeitung. Sie können Einwilligungen jederzeit widerrufen. Der Widerruf wirkt nur für die Zukunft. Ohne diese Daten werden wir in der Regel den Abschluss des Vertrages oder die Ausführung des Auftrages ablehnen müssen oder einen bestehenden Vertrag nicht mehr durchführen können und ggf. beenden müssen.

#### b. Speicherdauer oder Kriterien für die Festlegung der Dauer

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten für die Dauer unserer Geschäftsbeziehungen, was auch die Anbahnung und die Abwicklung eines Vertrags umfasst. Ihre personenbezogenen Daten löschen wir sobald diese nicht mehr für die Erfüllung unserer Vertragsbeziehung erforderlich sind.

Darüber hinaus unterliegen wir verschiedenen Aufbewahrungs- und Dokumentationspflichten (z.B. AO, HGB, BGB, etc.). Die dort vorgegebenen Fristen zur Aufbewahrung bzw. Dokumentation betragen bis zu zehn Jahren, in gewissen Fällen aber auch bis zu dreißig

Jahren.

Unterlagen, die die Berechtigung zur Nutzung der Seniorennetzkarte Abo oder Monatskarte Ausbildung Abo nachweisen, werden nach der Sichtung (spätestens bei Versand der Fahrkarten) vernichtet bzw. bei Vorlage im Kundenzentrum umgehend zurückgegeben.

c. Empfänger oder Kategorien von Empfängern der Daten

Innerhalb unseres Unternehmens erhalten nur die Personen und Stellen Ihre personenbezogenen Daten, die diese zur Erfüllung unserer vertraglichen und gesetzlichen Pflichten benötigen.

Von uns eingesetzte Auftragsverarbeiter, insbesondere im Bereich IT-Dienstleistungen, Bonitätsprüfungen, Logistik- und Druckdienstleistungen können Ihre Daten weisungsgebunden für uns verarbeiten.

Im Falle von Zahlungsausfällen übergeben wir Ihre personenbezogenen Daten auch an Inkasso- und Rechtsdienstleister. Mit der Übermittlung der Daten verfolgen wir unser berechtigtes Interesse an einer effizienten Durchsetzung unserer Forderungen. Die Rechtsgrundlage für die Datenweitergabe ergibt sich aus Art. 6 Abs.1 S.1 lit. b und f DSGVO.

Ihre personenbezogenen Daten werden nicht an ein Drittland (Staaten außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums – EWR) übermittelt.

d. Cookies (bei Nutzung des Portals auf gvh.de)

Die notwendigen Cookies helfen dabei, unsere Webseite und die verschiedenen Funktionalitäten nutzbar zu machen, indem sie Grundfunktionen wie Seitennavigation, Zugriff auf geschlossene Bereiche der Webseite und Speicherung Ihrer Datenschutzeinstellungen ermöglichen. Die Webseite kann ohne diese notwendigen Cookies nicht richtig funktionieren. Daher ist eine Abwahl der notwendigen Cookies nicht möglich. Die Verarbeitung personenbezogener Daten durch notwendige Cookies erfolgt auf Grundlage des Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. f DSGVO zur Wahrung unserer berechtigten Interessen am Betrieb des Portals. Es werden folgende notwendigen Cookies gesetzt:

Cookie-Name	Speicherdauer	Cookie-Zweck
ASP.NET_SessionId	Sitzungsende	Stellt sicher, dass man während der Session stets mit dem gleichen Webserver kommuniziert
.ASPXAUTH	Sitzungsende	Authentifizierung-Cookie
cookieconsent_dismissed	ein Jahr	wird durch Cookie-Banner erzeugt zur Speicherung der Cookie-Einstellungen

e. Weitere Hinweise zu Pflichtangaben

Die ÜSTRA weist Sie darauf hin, dass die Bereitstellung Ihrer personenbezogenen Daten an sie weder gesetzlich noch vertraglich vorgeschrieben ist. Soweit die Bereitstellung für einen Vertragsabschluss erforderlich ist, wird dies im Bestellprozess durch Pflichtfelder deutlich gemacht. Sie sind im Übrigen nicht verpflichtet, der ÜSTRA personenbezogene Daten bereitzustellen. Aus der Nichtbereitstellung ergeben sich keine negativen Konsequenzen für Sie, außer, dass ggf. der von Ihnen gewünschte Auftrag nicht abgewickelt werden und der Abonnementvertrag somit nicht zustande kommen kann.

#### 4. Betroffenenrechte

Sie haben das Recht:

- gemäß Art. 15 DSGVO Auskunft über Ihre von uns verarbeiteten personenbezogenen Daten zu verlangen. Insbesondere können Sie Auskunft über die Verarbeitungszwecke, die Kategorie der personenbezogenen Daten, die Kategorien von Empfängern, gegenüber denen Ihre Daten offengelegt wurden oder werden, die geplante Speicherdauer, das Bestehen eines Rechts auf Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung oder Widerspruch, das Bestehen eines Beschwerderechts, die Herkunft ihrer Daten, sofern diese nicht bei uns erhoben wurden, sowie über das Bestehen einer automatisierten Entscheidungsfindung einschließlich Profiling und ggf. aussagekräftigen Informationen zu deren Einzelheiten verlangen;
- gemäß Art. 16 DSGVO unverzüglich die Berichtigung unrichtiger oder Vervollständigung Ihrer bei uns gespeicherten personenbezogenen Daten zu verlangen; gemäß Art. 17 DSGVO die Löschung Ihrer bei uns gespeicherten personenbezogenen Daten zu verlangen, soweit nicht die Verarbeitung zur Ausübung des Rechts auf freie Meinungsäußerung und Information, zur Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung, aus Gründen des öffentlichen Interesses oder zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen erforderlich ist;
- gemäß Art. 18 DSGVO die Einschränkung der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zu verlangen, soweit die Richtigkeit der Daten von Ihnen bestritten wird, die Verarbeitung unrechtmäßig ist, Sie aber deren Löschung ablehnen und wir die Daten nicht mehr benötigen, Sie jedoch diese zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen benötigen oder Sie gemäß Art. 21 DSGVO Widerspruch gegen die Verarbeitung eingelegt haben;
- gemäß Art. 20 DSGVO Ihre personenbezogenen Daten, die Sie uns bereitgestellt haben, in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesebaren Format zu erhalten oder die Übermittlung an einen anderen Verantwortlichen zu verlangen;

#### 5. Widerspruchsrecht

Sofern Ihre personenbezogenen Daten auf Grundlage von berechtigten Interessen gemäß Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. f DSGVO verarbeitet werden, haben Sie das Recht, gemäß Art. 21 DSGVO Widerspruch gegen die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten einzulegen, soweit dafür Gründe vorliegen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben oder sich der Widerspruch gegen Direktwerbung richtet. Im letzteren Fall haben Sie ein generelles Widerspruchsrecht, das ohne Angabe einer besonderen Situation von uns umgesetzt wird.

#### 6. Aktualität und Änderung dieser Datenschutzerklärung

Diese Datenschutzerklärung ist aktuell gültig und hat den Stand September 2021. Durch die Weiterentwicklung unserer Website und Angebote darüber oder aufgrund geänderter gesetzlicher beziehungsweise behördlicher Vorgaben kann es notwendig werden, diese Datenschutzerklärung zu ändern. Die jeweils aktuelle Datenschutzerklärung kann jederzeit auf dieser Website unter <https://www.uestra.de/datenschutz/> von Ihnen abgerufen und ausgedruckt werden.