

Datenschutzerklärung GoVolta

GoVolta Exploitation B.V. („GoVolta“, „wir“, „uns“ oder „unser“) legt großen Wert auf den Schutz personenbezogener Daten und einen sorgfältigen Umgang mit Privatsphäre. In dieser Datenschutzerklärung erläutern wir, welche personenbezogenen Daten wir verarbeiten, wenn Sie unsere Websites, Apps und Dienstleistungen zur Buchung und Nutzung von Zugtickets verwenden, zu welchen Zwecken und auf welcher Rechtsgrundlage dies erfolgt, mit wem wir Daten teilen und welche Rechte Sie haben.

Diese Datenschutzerklärung richtet sich an Reisende und Besucher unserer digitalen Kanäle. Sofern Sie während der Buchung ein Hotel oder eine andere Reiseleistung hinzufügen, die von Flywise Travel B.V. als Reiseveranstalter angeboten und durchgeführt wird, gilt für diese (Pauschal-)Reise zusätzlich die Datenschutzerklärung von Flywise Travel B.V. für die dortige Verarbeitung personenbezogener Daten.

1. Wer ist die verantwortliche Stelle?

Verantwortlicher im Sinne der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) für die in dieser Datenschutzerklärung beschriebenen Verarbeitungen ist:

GoVolta Exploitation B.V.

Stationslaan 398

4815 GW Breda

Niederlande

Handelsregisternummer (KvK): 98926977

E-Mail: service@govolta.de

GoVolta Exploitation B.V. verkauft Zugtickets für internationale und nationale Zugreisen innerhalb des GoVolta-Netzwerks.

2. Geltungsbereich dieser Datenschutzerklärung

Diese Datenschutzerklärung gilt für:

- a) den Besuch und die Nutzung unserer Websites und Apps;
- b) die Erstellung und Nutzung eines GoVolta-Kontos;
- c) die Buchung, Verwaltung und Nutzung von Zugtickets sowie zusätzlichen zugbezogenen Optionen (z. B. Gepäck- oder Fahrradoptionen, sofern angeboten, Sitzplatzpräferenzen oder andere Extras);
- d) den Kontakt mit unserem Kundenservice;
- e) Marketingkommunikation, sofern Sie hierfür Ihre Einwilligung erteilt haben oder dies auf Grundlage unseres berechtigten Interesses zulässig ist.

Wenn Sie im Buchungsprozess ein Hotel oder eine andere Reiseleistung hinzufügen, die von Flywise Travel B.V. angeboten und durchgeführt wird, kann es sich – abhängig von Zusammenstellung und Darstellung – um eine Pauschalreise im Sinne des anwendbaren Reiserechts handeln. In diesem Fall schließen Sie neben dem Beförderungsvertrag mit GoVolta auch einen Pauschalreisevertrag mit Flywise Travel B.V. für die durch Flywise Travel B.V. gelieferten oder organisierten Reiseleistungen. Wir übermitteln in diesem Fall nur die personenbezogenen Daten, die erforderlich sind, um Ihre Buchung zu ermöglichen und die jeweiligen Verträge auszuführen.

3. Welche personenbezogenen Daten verarbeiten wir?

Je nachdem, wie Sie unsere Dienstleistungen nutzen, können wir folgende Kategorien personenbezogener Daten verarbeiten:

- a) Identifikations- und Kontaktdaten: Vor- und Nachname, (Rechnungs-)Adresse, E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Geburtsdatum (sofern für Tarif- oder Altersprüfung erforderlich).
- b) Buchungs- und Reisedaten: Strecke, Datum und Uhrzeit der Reise, Ticketnummer, Reservierungs- und Zahlungsstatus, ggf. Sitzplatzpräferenzen und zusätzliche Optionen.
- c) Zahlungsdaten: Zahlungsmethode, Zahlungsstatus und begrenzte Transaktionsdaten. Wir erhalten grundsätzlich keine vollständigen Kartennummern; Zahlungen werden über zertifizierte Zahlungsdienstleister abgewickelt.
- d) Kontodaten: Login-Daten, Präferenzen und Einstellungen.
- e) Kommunikationsdaten: Inhalte der Kommunikation mit unserem Kundenservice per E-Mail, Chat, Telefon oder Social Media.
- f) Technische und Nutzungsdaten: IP-Adresse, Geräte- und Browserdaten, Logdateien, Cookie-IDs und Informationen über Ihre Nutzung unserer digitalen Kanäle.

Wir verarbeiten keine besonderen Kategorien personenbezogener Daten, es sei denn, dies ist zur Erfüllung Ihres Anliegens zwingend erforderlich (z. B. wenn Sie Assistenz aufgrund eingeschränkter Mobilität anfordern) oder wir sind gesetzlich hierzu verpflichtet.

4. Zwecke und Rechtsgrundlagen

Wir verarbeiten personenbezogene Daten für die folgenden Zwecke und auf Grundlage der entsprechenden Rechtsgrundlagen der DSGVO:

- a) Durchführung des Beförderungsvertrags: Bearbeitung Ihrer Buchung, Ausgabe von Tickets, Zuweisung von Sitzplätzen, Information über betriebliche Änderungen sowie die Abwicklung von etwaigen Umbuchungen oder Erstattungen (Rechtsgrundlage: Vertragserfüllung).
- b) Kundenservice und Kommunikation: Beantwortung von Fragen, Bearbeitung von Beschwerden, Unterstützung vor, während oder nach der Reise (Rechtsgrundlage: Vertragserfüllung und/oder berechtigtes Interesse).

- c) Finanz- und Verwaltungspflichten: Rechnungsstellung, Buchhaltung und steuerliche Pflichten (Rechtsgrundlage: gesetzliche Verpflichtung).
- d) Sicherheit und Betrugsprävention: Verhinderung und Bekämpfung von Betrug und Missbrauch von Tickets, Schutz unserer IT-Systeme und unseres Geschäftsbetriebs (Rechtsgrundlage: berechtigtes Interesse).
- e) Verbesserung unserer Dienstleistungen und digitalen Kanäle: Analyse der Nutzung unserer Website/App, Qualitätssicherung und Produktentwicklung (Rechtsgrundlage: berechtigtes Interesse und/oder Einwilligung über Cookies, sofern erforderlich).
- f) Marketing: Versand von Newslettern oder Angeboten (Rechtsgrundlage: Einwilligung oder berechtigtes Interesse gegenüber Bestandskunden, soweit zulässig).

5. Buchung eines Hotels oder anderer Reiseleistungen über unsere Plattform

GoVolta kann in bestimmten Fällen die Möglichkeit bieten, während des Buchungsprozesses zusätzliche Reiseleistungen auszuwählen, wie z. B. ein Hotel. Diese Reiseleistungen werden von Flywise Travel B.V. als Reiseveranstalter angeboten und durchgeführt.

Wenn Sie eine solche zusätzliche Reiseleistung hinzufügen, kann dies – abhängig von der Zusammenstellung und Darstellung der Buchung – zu einer Pauschalreise im Sinne des anwendbaren Reiserechts führen. Für diesen Teil (und/oder das Paket als Ganzes) schließen Sie einen separaten Vertrag mit Flywise Travel B.V.; Flywise Travel B.V. verarbeitet Ihre personenbezogenen Daten als Verantwortlicher für die eigene Leistungserbringung.

GoVolta übermittelt an Flywise Travel B.V. nur die personenbezogenen Daten, die für das Zustandekommen und die Durchführung Ihrer Buchung sowie für die Kommunikation über Ihre Reise erforderlich sind.

6. An wen geben wir personenbezogene Daten weiter?

Wir können Ihre personenbezogenen Daten unter anderem weitergeben an:

- a) unsere IT- und Hostingdienstleister, CRM- und Kundenserviceanbieter sowie sonstige Auftragsverarbeiter, die uns bei der Bereitstellung unserer Dienstleistungen unterstützen;
- b) Zahlungsdienstleister und Finanzinstitute zur Abwicklung von Zahlungen;
- c) operative Partner, die für die Durchführung der Zugreise erforderlich sind (z. B. Infrastruktur- oder Sicherheitsdienstleister, soweit notwendig und rechtlich zulässig);
- d) Flywise Travel B.V., wenn Sie über unsere Plattform ein Hotel oder eine andere Reiseleistung buchen;
- e) Behörden und Aufsichtsstellen, sofern wir hierzu gesetzlich verpflichtet sind.

Mit Auftragsverarbeitern schließen wir Auftragsverarbeitungsverträge ab, in denen Regelungen zu Sicherheit, Vertraulichkeit und der Nutzung personenbezogener Daten getroffen werden.

7. Übermittlung außerhalb des EWR

Grundsätzlich verarbeiten wir personenbezogene Daten innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR). Wenn personenbezogene Daten an Empfänger außerhalb des EWR übermittelt werden, stellen wir angemessene Garantien sicher, wie etwa:

- a) einen Angemessenheitsbeschluss der Europäischen Kommission und/oder
- b) die von der Europäischen Kommission genehmigten Standardvertragsklauseln (SCC) und/oder
- c) zusätzliche technische und organisatorische Maßnahmen, sofern erforderlich.

Für Übermittlungen in die Vereinigten Staaten kann – sofern der jeweilige Empfänger daran teilnimmt – das EU-US Data Privacy Framework genutzt werden.

8. Website, Cookies und Analytics

Auf unseren Websites und in unseren Apps verwenden wir Cookies und ähnliche Technologien, um unsere Dienstleistungen ordnungsgemäß bereitzustellen, Präferenzen zu speichern und die Nutzung unserer digitalen Kanäle zu analysieren.

Für analytische und Marketing-Cookies holen wir – soweit erforderlich – Ihre Einwilligung über unsere Cookie-Einstellungen ein. Sie können Ihre Präferenzen jederzeit ändern.

Wir können analytische Tools nutzen, darunter Google Analytics. Google Analytics 4 ist so eingerichtet, dass IP-Adressen nicht protokolliert oder gespeichert werden, sofern die Standardeinstellungen verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie in unserer Cookie-Erklärung.

9. Speicherdauer

Wir speichern personenbezogene Daten nicht länger als erforderlich für die Zwecke, für die sie erhoben wurden, es sei denn, wir sind gesetzlich verpflichtet, Daten länger aufzubewahren.

Insbesondere gilt:

- a) Daten, die für unsere Finanzverwaltung erforderlich sind, bewahren wir in der Regel 7 Jahre auf.
- b) Buchungs- und Reisedaten speichern wir so lange, wie dies für die Durchführung des Vertrags und die Abwicklung etwaiger (rechtlicher) Ansprüche erforderlich ist.

c) Kontodaten speichern wir, solange Sie ein Konto bei uns unterhalten. Nach Beendigung des Kontos werden wir die Daten löschen oder anonymisieren, sofern keine gesetzliche Aufbewahrungspflicht oder ein berechtigtes Interesse eine längere Speicherung erfordert.

d) Korrespondenz mit dem Kundenservice speichern wir in der Regel bis zu 2 Jahre nach Abschluss des Kontakts, es sei denn, die Art des Anliegens rechtfertigt eine längere Aufbewahrung.

10. Sicherheit

Wir treffen geeignete technische und organisatorische Maßnahmen, um Ihre personenbezogenen Daten gegen Verlust, unbefugten Zugriff oder unrechtmäßige Verarbeitung zu schützen. Zu diesen Maßnahmen gehören unter anderem Zugriffskontrollen, verschlüsselte Verbindungen und die Überwachung unserer Systeme.

Obwohl wir angemessene Sicherheitsmaßnahmen ergreifen, kann keine Methode der Übertragung oder Speicherung von Daten eine vollständige Sicherheit garantieren.

11. Ihre Rechte

Sie haben das Recht:

- a) Auskunft über Ihre personenbezogenen Daten zu verlangen;
- b) unrichtige Daten berichtigen zu lassen;
- c) die Löschung Ihrer Daten zu verlangen (soweit wir nicht gesetzlich zur Aufbewahrung verpflichtet sind);
- d) die Verarbeitung einzuschränken;
- e) Widerspruch gegen Verarbeitungen einzulegen, die auf unserem berechtigten Interesse beruhen;
- f) eine erteilte Einwilligung jederzeit zu widerrufen, soweit die Verarbeitung darauf beruht;
- g) Datenübertragbarkeit zu verlangen, soweit anwendbar.

Sie können Ihr Anliegen per E-Mail an service@govolta.de mit dem Betreff „Datenschutz“ richten. Wir können Sie um zusätzliche Informationen bitten, um Ihre Identität zu verifizieren.

12. Beschwerden

Wenn Sie eine Beschwerde über die Art und Weise haben, wie wir mit Ihren personenbezogenen Daten umgehen, freuen wir uns über Ihre Kontaktaufnahme, damit wir gemeinsam eine Lösung finden können. Sie können außerdem eine Beschwerde bei der zuständigen Datenschutzaufsichtsbehörde einreichen. Für die Niederlande ist dies die Autoriteit Persoonsgegevens.

13. Änderungen

Wir können diese Datenschutzerklärung von Zeit zu Zeit ändern. Die jeweils aktuelle Version wird stets über unsere Website bereitgestellt. Wir empfehlen, diese Datenschutzerklärung regelmäßig zu prüfen.

14. Kontakt

Für Fragen oder Anmerkungen zu dieser Datenschutzerklärung oder zur Verarbeitung personenbezogener Daten können Sie uns wie folgt erreichen:

E-Mail: service@govolta.de

Post: GoVolta Exploitation B.V., Stationslaan 398, 4815 GW Breda, Niederlande.