

## Datenschutzhinweis für Kunden

### Werte FLAGA Kundinnen und Kunden,

Die FLAGA GmbH (kurz „FLAGA“) verpflichtet sich zum Schutz Ihrer Privatsphäre und Ihrer personenbezogenen Daten. FLAGA ist eine Tochtergesellschaft von DCC Energy. Die Tochtergesellschaften von DCC Energy im Europäischen Wirtschaftsraum („EWR“) und im Vereinigten Königreich, einschließlich FLAGA, werden in diesem Datenschutzhinweis als „wir“, „unser“ oder „uns“ bezeichnet.

Wir sammeln und verarbeiten Ihre persönlichen Daten, die Sie uns als Kunde, ehemaliger Kunde oder potenzieller Kunde zur Verfügung stellen oder die Sie im Rahmen der Nutzung unserer Dienstleistungen oder beim Kauf unserer Produkte generiert haben. Der vorliegende Datenschutzhinweis ergeht in Übereinstimmung mit den geltenden Datenschutzgesetzen, einschließlich aber nicht beschränkt auf die Gesetze zur Umsetzung der Datenschutz-Grundverordnung 2016/679 (DSGVO) (als „Datenschutzgesetze“ bezeichnet).

### Datenverantwortlicher

Die FLAGA GmbH, Rothschildplatz 3, 3.07.B, A-1020 Wien, ist im Sinne der geltenden Datenschutzgesetze der Datenverantwortliche in Bezug auf Ihre persönlichen Daten. Ein Datenverantwortlicher bestimmt die Zwecke und Mittel bei der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten und implementiert angemessene technische und organisationstechnische Maßnahmen, um zu gewährleisten, dass die Datenverarbeitung in Übereinstimmung mit den geltenden Gesetzen erfolgt.

### Ihre personenbezogenen Daten

Ihre personenbezogenen Daten umfassen Informationen rund um Ihre Person, mit welchen Sie identifiziert werden oder auf Grundlage derer Sie identifizierbar sind. Die folgenden personenbezogenen Daten können erhoben und verarbeitet werden: (i) Nach- und Vorname(n); (ii) Ihre Postadresse und E-Mail-Adressen (falls Sie diese angeben); (iii) Ihre Lieferadresse und Ihre GPS-Koordinaten; (iv) Ihr Geburtstag und Geburtsort; (v) Ihre Festnetznummer und/oder Handynummern; (vi) Ihre Kundennummer; (vii) Identifikationsnummern; und/oder (viii) Ihre Bankverbindung.

Wir sammeln unterschiedliche Arten personenbezogener Daten aus verschiedenen Quellen, einschließlich: (i) Kontoinformationen, die Sie bei der Eröffnung und Aktualisierung Ihres Kundenkontos angeben; (ii) Informationen, die Sie uns direkt liefern, wenn Sie sich für die Nutzung unserer Webseite registrieren; (iii) Informationen, die Sie angeben, um unsere Dienstleistungen oder Produkte zu erhalten; (iv) Informationen, die wir über die Nutzung unserer Dienstleistungen und Ihre Produktaufnahmen sammeln und die Sie in E-Mails oder in Telefongesprächen mit uns oder mit unseren bevollmächtigten Dritten bereitstellen; sowie (v) Informationen, die wir zur Abwicklung von Zahlungen per Telefon oder online erfassen.

Manche der von Ihnen gelieferten personenbezogenen Daten können Gesundheitsinformationen oder andere sensible oder spezielle personenbezogene Daten umfassen. Wenn Sie uns solche Informationen bereitstellen, erfolgt deren Nutzung nur, falls sie relevant für die Kundenbeziehung zu Ihnen ist (z.B. für die Art der Kontaktaufnahme oder bedarfsgerecht zur Erbringung der Dienstleistungen oder für die Beantwortung Ihrer Fragen und Anliegen).

Darüber hinaus kann es vorkommen, dass wir personenbezogene Daten, die wir zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gesammelt haben, mit anderen personenbezogenen Daten kombinieren, welche wir oder Dritte in Übereinstimmung mit den geltenden Gesetzen über Sie erheben, z.B. insbesondere im E-Mail-Verkehr und im Rahmen von Telefongesprächen oder bei Aufzeichnungen von Telefongesprächen. Aufzeichnungen von Telefonanrufen (über die Sie vor Beginn der Aufzeichnung in Kenntnis gesetzt werden) beinhalten Ihre personenbezogenen Daten, und wir speichern die Aufzeichnungen in Übereinstimmung mit unseren Aufbewahrungsfristen (siehe weiter unten im vorliegenden Datenschutzhinweis). Alle direkt oder indirekt erhobenen personenbezogenen Daten werden in Übereinstimmung mit dem vorliegenden Datenschutzhinweis verarbeitet und geschützt.

Zu den personenbezogenen Daten, die mit Ihrem Einverständnis erfasst werden, gehören:

- Zu Marketingzwecken, betreffend Abonnements für den Erhalt unserer Marketing- oder Werbeinformationen, Daten zu Hausbesuchen, Ihre Teilnahme oder Anmeldung zu einer Messe oder einer Veranstaltung;
- Ihre Nutzung unserer Websites, insbesondere bei der Erstellung oder Verwaltung Ihres Kundenkontos;
- Ihre Möglichkeit, Zahlungen per Telefon oder online zu tätigen;
- Ihre Kommunikation mit uns, insbesondere mit dem Kundenservice oder dem Lieferdienst;
- Informationen zur Überwachung unserer Servicequalität, insbesondere Aufzeichnungen der Telefongespräche mit Ihnen;
- Informationen zur Verwaltung unserer Kundentreueprogramme;
- Erfassen Ihrer Kautionszahlungen für Flüssiggasflaschen /-Tanks
- Informationen über Teilnahmen an Gewinnspielen, Ausschreibungen oder Umfragen; und/oder
- Informationen zur Durchführung von Umfragen durch spezialisierte Dienstleistungsunternehmen.

Nach unserer Kenntnis erheben und erfassen wir keine personenbezogenen Daten minderjähriger Personen unter 14 Jahren.

### Warum erheben wir Ihre personenbezogenen Daten?

Wir sammeln und verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten zur Ausübung unserer Geschäftsaktivitäten, um die Erbringung qualitativer Dienstleistungen für unsere Kunden zu

gewährleisten. Wir erheben ausschließlich personenbezogene Daten, die im Sinne des Zweckes, zu dem sie erhoben werden, angemessen und sachbezogen sind, und zwar in dem durch den Zweck vorgegebenen Umfang.

Die rechtliche Grundlage für die Erhebung und Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten ist die Ausführung aller vorvertraglichen und vertraglichen Schritte und die Erfüllung des Energieversorgungsvertrags zwischen Ihnen und FLAGA („Vertrag“). Außerdem erheben wir personenbezogene Daten, um unsere gesetzlichen, regulatorischen und vertraglichen Verpflichtungen zu erfüllen sowie zur Verteidigung und Durchsetzung unserer Interessen, insbesondere im Rahmen rechtlicher Forderungen und Rechtsstreitigkeiten mit Kunden und/oder Dritten.

Im Sinne dieses Datenschutzhinweises bedeuten „vorvertragliche Schritte“ jegliche durch uns vorgenommene Maßnahmen bei der Präsentation unserer Dienstleistungen und unseres Produktangebotes, für deren Durchführung die Erfassung personenbezogener Daten erforderlich sein könnte, um die Erwartungen unserer Kunden zu erfüllen.

Die Angabe von personenbezogenen Daten ist für den Abschluss und die Erfüllung des Vertrags erforderlich. Erfolgt die Angabe der personenbezogenen Daten nicht, sind wir nicht in der Lage, Ihre Anliegen zu bearbeiten oder die Bereitstellung der geforderten Produkte und Dienstleistungen sicherzustellen.

Konkret nutzen wir Ihre personenbezogenen Daten aus folgenden Gründen:

- Erfüllung unserer Verpflichtung zur Lieferung von Produkten und Dienstleistungen wie im Vertrag festgelegt;
- Für die Zahlungsabwicklung;
- Angebot von Dienstleistungen, die Ihren Bedürfnissen entsprechen;
- Übersendung von Reklame- und Werbeinformationen auf der Grundlage Ihrer Präferenzen und mit Ihrer Einwilligung;
- Entwicklung wirkungsvoller und innovativer Produkte;
- Durchführung von Analysen und Entwicklung von Statistiken sowie Nutzung von Datenanalysen zur Anpassung unserer Werbeaktivitäten und Logistik;
- Erleichterung der Bestellungsbearbeitung, einschließlich der Routenplanung und der Bedarfsprognosen;
- Einhaltung gesetzlicher und regulatorischer Verpflichtungen und Anforderungen;
- Abwicklung von Rechtsstreitigkeiten mit Ihnen oder Dritten, in denen Ihre personenbezogenen Daten einbezogen sind;
- Durchführung der automatisierten Verarbeitung und Profilerstellung;
- Verwaltung von technischen Problemen oder Supportanfragen, die auftreten können; und
- Erfüllung unserer Pflichten gegenüber unseren Kunden.

## Nutzung Ihrer personenbezogenen Daten

Falls die Weitergabe Ihrer personenbezogenen Daten erforderlich ist, um die Erfassung und Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durchzuführen, können diese an folgende Empfänger weitergegeben werden:

**Interne Empfänger:** Unsere Kundendienstzentren und Logistikbüros; unsere Finanzabteilung, Rechtsabteilung und Marketingabteilung; die Marketingabteilung unserer Tochtergesellschaften und Muttergesellschaft; die Compliance- und Innenrevisionsabteilungen unserer Tochtergesellschaften, einschließlich unserer Muttergesellschaft, die sich in Drittstaaten befinden können, welche zur Einhaltung anwendbarer Datenschutzgesetze verpflichtet sind.

**Drittempfänger**, die von uns zum Zwecke der Erfüllung des Vertrags oder zur Ermöglichung der Bereitstellung von Dienstleistungen und Produkten an unsere Kunden beauftragt wurden, unsere externen Berater und Auditoren, unsere Gegenparteien (falls zutreffend) und die durch uns beauftragten Dienstleister; Drittempfänger umfassen Folgende: Transportunternehmen; Inspektoren und Verantwortliche für die Wartung technischer Anlagen; Call Center; Veranstaltungsorganisationen; PR-Agenturen, Werbe- und Marketingagenturen; Partnerplattformen; Unternehmen zur Leadgenerierung; Druckereiunternehmen, Unternehmen zur Dokumentenverwaltung und zur physischen oder Online-Archivierung; Anbieter von Studien oder statistischen Analysen; Anbieter für die Wartung von Anwendungen Dritter; Anbieter von Softwarelösungen und Aufbewahrungslösungen; Banken; sowie im Falle von Rechtsstreitigkeiten Ermittler, Rechtsberater, Inkassounternehmen, Gerichtsvollzieher, Anwälte und Notare sowie Streitparteien.

Wir gewähren Dritten keinen Zugang zu Ihren personenbezogenen Daten, unter Vorbehalt der nach dem geltenden Gesetz oder in Übereinstimmung mit unserem Datenschutzhinweis erforderlichen oder zulässigen Ausnahmen. Wir sind jedoch berichtigt Ihre personenbezogenen Daten an unsere Subunternehmen, Vertretern oder Zahlungsdienstleistern weitergeben, die uns bei der Erbringung der Dienstleistungen unterstützen.

Fälle der Offenlegung Ihrer Zahlungsverkehrsdiensleister Daten gegenüber anderen Parteien können eintreten:

(i) um das Gesetz einzuhalten oder zwingenden rechtlichen Verfahren zu entsprechen (beispielsweise einem Haftbefehl oder einem Gerichtsbeschluss) oder der Informationspflicht gegenüber einer Regulierungsbehörde oder zu sonstigen rechtlichen Zwecken nachzukommen; (ii) um die Einhaltung der Richtlinien, welche der Leistungserbringung zugrunde liegen, zu verifizieren oder durchzusetzen; oder (iii) um die Rechte, das Eigentum oder die Sicherheit unseres Unternehmens, unserer Tochtergesellschaften, der Geschäftspartner oder Kunden zu schützen oder um unter Beachtung der Datenschutzgesetze im Sinne der geschäftspolitischen Interessen unseres Unternehmens und/oder unserer Tochtergesellschaften zu handeln.

Es kann im Zuge des Verkaufs, der Übertragung, der Verschmelzung oder des Transfers der gesamten oder eines Teils unserer Geschäftstätigkeit an ein Unternehmen bzw. zu einem Unternehmen zur Weitergabe Ihrer personenbezogenen Daten an das betreffende Unternehmen kommen.

In jedem Einzelfall, in dem Ihre personenbezogenen Daten an Dritte weitergegeben werden müssen, schränken wir die Art und die Kategorien der personenbezogenen Daten auf das Maß, das zur Einhaltung unserer vertraglichen Verpflichtungen Ihnen gegenüber und/oder regulatorischer Anforderungen erforderlich ist, ein. Wir sind im Rahmen des Schutzes Ihrer Privatsphäre zur Anonymisierung Ihrer personenbezogenen Daten berechtigt.

### **Internationale Übermittlung von personenbezogenen Daten**

Es kann ebenfalls notwendig sein, Ihre personenbezogenen Daten an Drittstaaten, ohne angemessene Datenschutzgesetze zu übermitteln, z.B. in die USA, in denen sich der Sitz unserer Muttergesellschaft befindet. In diesem Fall werden wir in Übereinstimmung mit den Datenschutzgesetzen angemessene Maßnahmen zum Schutz Ihrer personenbezogenen Daten ergreifen. Wir schützen die Privatsphäre und gewährleisten den Schutz spezieller Kategorien personenbezogener Daten nach Vorgabe der Datenschutzgesetze.

Wir verwenden hauptsächlich Standardvertragsklauseln in der von der Europäischen Kommission genehmigten Form, können uns aber auch auf Angemessenheitsbeschlüsse, verbindliche unternehmensinterne Vorschriften oder andere von der Europäischen Kommission genehmigte künftige Beschlüsse stützen. Eine Kopie der entsprechenden Verträge oder ein Nachweis über andere verwendete Beschlüsse kann Ihnen auf Anfrage zur Verfügung gestellt werden.

### **Aufbewahrungsfristen**

Die Aufbewahrung Ihrer personenbezogenen Daten, welche für die Nutzung unserer Dienstleistungen erforderlich sind, erfolgt für die Dauer der Kundenbeziehung und für den landesabhängig gesetzlich vorgeschriebenen Zeitraum für den Fall von gesetzlichen, regulatorischen, prüfungsbezogenen und steuerrechtlichen Anforderungen. Nach Ablauf dieser Frist werden die personenbezogenen Daten im Zusammenhang mit Ihrem Konto und der Nutzung unserer Dienstleistungen gelöscht oder nach den Vorgaben der Datenschutzgesetze anonymisiert. Alle personenbezogenen Daten, die Sie uns zu Marketingzwecken mitgeteilt haben, werden nicht länger als 2 Jahre aufbewahrt oder bis Sie uns darüber in Kenntnis setzen, dass Sie diese Informationen nicht mehr erhalten möchten.

### **Änderungen unserer Datenschutzhinweise**

Dieser Datenschutzhinweis kann von Zeit zu Zeit überprüft und aktualisiert werden. Sollten wir unsere Praktiken in Bezug auf personenbezogene Daten oder diesen Hinweis wesentlich ändern, werden wir einen überarbeiteten Hinweis

herausgeben und/oder andere Schritte unternehmen, um Sie in Übereinstimmung mit den Datenschutzgesetzen über die Änderungen zu informieren.

Diese Datenschutzrichtlinie wurde zuletzt am 25.09.2023 aktualisiert.

### **Welche Rechte haben Sie?**

Laut den Datenschutzgesetzen haben Sie weitere zusätzliche Rechte im Zusammenhang mit Ihren personenbezogenen Daten. Unter bestimmten Voraussetzungen können Sie laut Datenschutzgesetz Folgendes fordern: (i) Zugang zu Ihren personenbezogenen Daten; (ii) Berichtigung Ihrer erfassten personenbezogenen Daten; (iii) Löschung Ihrer personenbezogenen Daten unter Einhaltung weiterer regulatorischer oder vertraglicher Verpflichtungen; (iv) Portierung Ihrer personenbezogenen Daten (das Recht auf Portierung ermöglicht die Übertragung mancher Daten in ein offenes, maschinenlesbares Format. Dabei werden die Daten nach Ihrer Einverständniserklärung automatisiert verarbeitet); (v) Widerspruch gegen die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten; oder (vi) Einschränkung der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten, um deren Korrektheit zu überprüfen, ihrer Löschung zu widersprechen oder in Ausübung bzw. Verteidigung Ihrer Rechtsansprüche.

Falls Sie von Ihrem Recht auf Löschung oder Einschränkung der Verwendung Ihrer personenbezogenen Daten Gebrauch machen, müssen Sie sich im Klaren darüber sein, dass dies die Bereitstellung unserer Dienstleistungen und Produkte beeinträchtigen kann.

Wenn Sie eine Beschwerde im Zusammenhang mit dem Umgang Ihrer personenbezogenen Daten durch unser Unternehmen einreichen möchten, können Sie unseren Datenschutzbeauftragten kontaktieren. Seine Kontaktdata stellen wir Ihnen gerne auf Anfrage zur Verfügung oder Sie können uns eine E-Mail an [datenschutz@flaga.at](mailto:datenschutz@flaga.at) senden. Unser Datenschutzbeauftragter wird den Fall untersuchen und Ihnen oder der Aufsichtsbehörde in Ihrem Wohnsitzland umgehend antworten.

Sollten Sie Fragen zu dem vorliegenden Datenschutzhinweis oder zum Umgang mit Ihren personenbezogenen Daten haben, können Sie uns die gerne unter [datenschutz@flaga.at](mailto:datenschutz@flaga.at) kontaktieren.

Mit besten Grüßen,  
Ihr FLAGA Team

Wien, im November 2023