

Datenschutzhinweise für Anrufende der Software Aurili gemäß der Informationspflichten nach Art. 13 und Art. 14 DSGVO

Zuletzt aktualisiert am 25.11.2024

1. NAME UND KONTAKTDATEN DES/ DER VERANTWORTLICHEN:

Verantwortlich für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten im Rahmen des vorliegenden Kontakts ist die:

Synthropia Intelligence GmbH
Grafenberger Allee 277-287
40237, Düsseldorf
Telefon: (0211) 987 070 70
E-Mail: privacy@aurili.com

2. KONTAKTDATEN DER BENANNTE DATENSCHUTZBEAUFTRAGTEN:

DataCo GmbH
Nymphenburger Str. 86
80636 München, Deutschland
Telefon: +49 89 452459 900
E-Mail: info@dataguard.de
Internetadresse: www.dataguard.de

3. VERARBEITUNG IHRER PERSONENBEZOGENEN DATEN

A) IHRE PERSONENBEZOGENEN DATEN, DIE VON UNS VERARBEITET WERDEN:

Im Rahmen der Bereitstellung und der Wartung von Aurili, verarbeiten wir folgende Daten zu Ihrer Person:

- Anschrift
- Nachname
- Vorname
- Ihre E-Mail-Adresse
- Ihr Geburtsdatum
- Ihre Mobilfunknummer oder Ihre Festnetznummer
- Biometrische Daten (Art. 4 Nr. 14 DSGVO) in Form Ihrer Sprachaufnahme

Besondere Kategorien personenbezogener Daten:

Bei Anrufen, die gesundheitsbezogene Dienstleistungen betreffen (z.B. im medizinischen oder therapeutischen Kontext): · Gesundheitsdaten gemäß Art. 9 Abs. 1 DSGVO, soweit diese im Rahmen der Kommunikation genannt werden

B) ZWECKE DER DATENVERARBEITUNG:

Ihre personenbezogenen Daten werden zu folgenden Zwecken verarbeitet:

1. Als Auftragsverarbeiter im Auftrag der von Ihnen kontaktierten Organisation:
 - Zur Durchführung der telefonischen Kundenbetreuung
 - Zur Bearbeitung Ihrer Anliegen
 - Zur Dokumentation der Kommunikation

2. In eigener Verantwortlichkeit durch Synthropia:
 - Zur Optimierung und Verbesserung der Aurili KI
 - Zur Qualitätssicherung unserer Dienstleistung
 - Zur technischen Wartung und Weiterentwicklung des Systems
 - Zur Erstellung anonymisierter Analysen für die Verbesserung des Services
 - Zur Betrugsprävention und Sicherheit unserer Systeme

Die Verarbeitung erfolgt dabei stets unter Beachtung der geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen und nur in dem für die jeweiligen Zwecke erforderlichen Umfang.

C) RECHTSGRUNDLAGE DER DATENVERARBEITUNG:

Im Rahmen der Bereitstellung und Wartung von Aurili verarbeiten wir auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 S.1 lit. b DSGVO.

Im Rahmen der Dienstleistung als Auftragsverarbeiter verarbeiten wir im Auftrag Daten, die zur Erfüllung eines Vertrags, dessen Vertragspartei die betroffene Person ist, erforderlich sind. Hier dient Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. b DSGVO und Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. a DSGVO i.V.m. Art. 9 Abs. 2 lit. h DS-GVO als Rechtsgrundlage. Dies gilt auch für Verarbeitungsvorgänge, die zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen erforderlich sind.

D) VERARBEITUNG IHRER PERSONENBEZOGENEN DATEN AUF GRUNDLAGE DER EINWILLIGUNG:

Soweit wir für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten Ihre Einwilligung einholen, erfolgt die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten auf Grundlage des Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. a DS-GVO i.V.m. Art. 5, 7 DS-GVO.

Bei der Verarbeitung von personenbezogenen Daten, die zur Erfüllung eines Vertrags, dessen Vertragspartei die betroffene Person ist, erforderlich ist, dient Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. b DSGVO als Rechtsgrundlage. Dies gilt auch für Verarbeitungsvorgänge, die zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen erforderlich sind.

E) QUELLE, AUS DER IHRE PERSONENBEZOGENEN DATEN STAMMEN:

Wir erhalten und verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten aus verschiedenen Quellen:

1. Direkt von Ihnen:

- Während des Telefongesprächs mit Aurili
- Durch die von Ihnen mitgeteilten Informationen
- Durch technische Verbindungsdaten des Anrufs

2. Von dem kontaktierten Unternehmen:

- Bestehende Kundendaten
- Relevante Vorgangsinformationen
- Weitere für Ihr Anliegen erforderliche Informationen

Die Verarbeitung dieser Daten erfolgt dabei sowohl im Auftrag des von Ihnen kontaktierten Unternehmens als auch in eigener Verantwortung durch Synthropia Intelligence GmbH für die unter 3b) genannten Zwecke, insbesondere zur Verbesserung unserer KI-gestützten Dienstleistungen und Qualitätssicherung.

4. EMPFÄNGER ODER KATEGORIEN VON EMPFÄNGERN DER PERSONENBEZOGENEN DATEN

Im Rahmen der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten kann es sein, dass wir die Sie betreffenden personenbezogenen Daten an folgende Empfänger weitergeben. Wir übermitteln Ihre personenbezogenen Daten nur dann an externe Empfänger, wenn Sie eingewilligt haben oder dies gesetzlich erlaubt ist.

Externe Empfänger Ihrer personenbezogenen Daten sind insbesondere:

- **Auftragsverarbeiter**

Darüber hinaus werden Ihre personenbezogenen Daten ggf. an folgende Dienstleister übermittelt, die in einem Land außerhalb der EU/des EWR ansässig sind:

Microsoft Ireland Operations Limited

One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irland
Bereitstellung von Cloud-Infrastruktur mit Serverstandort in Schweden (Region: „Northeurope“).

Google Ireland Limited

Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Irland
Bereitstellung von Cloud-Infrastruktur mit Serverstandort in den Niederlanden (Region: „europe-west4“).

Supabase, Inc.

3500 South Dupont Highway, Dover, Delaware 19901 USA
Bereitstellung von Cloud-Infrastruktur und Datenhosting mit Serverstandort in der EU (Frankfurt, Deutschland).

ElevenLabs Inc.

169 Madison Ave #2484, New York, NY 10016, USA
Bereitstellung von KI-basierter Sprachsynthese zur Ausgabe von Gesprächsinhalten mit Datenverarbeitung in der EU.

Vonage BV

Basisweg 10, 1043 AP Amsterdam, Niederlande

Bereitstellung der Telekommunikationsinfrastruktur mit Datenverarbeitung in der EU.

HubSpot, Inc.

25 First Street, Cambridge, MA 02141 USA

Bereitstellung von Cloud-Infrastruktur und Datenhosting in Form einer CRM-Software as Service zur Einbindung von Registrierungsformularen, Erstellen von Landingpages sowie Helpdesk und Ticketingsoftware.

DigitalOcean, LLC

101 Avenue of the Americas, 10th Floor, New York, NY 10013, USA

Bereitstellung von Cloud-Infrastruktur mit Datenverarbeitung in der EU.

Im Fall der Auftragsverarbeiter und Dienstleister außerhalb der EU/des EWR werden Ihre o.g. personenbezogenen Daten nur dann verarbeitet, soweit dies Gegenstand unseres Auftragsverarbeitungsvertrages gem. Art. 28 DS-GVO mit diesen Empfängern ist.

5. ÜBERMITTLUNG VON PERSONENBEZOGENEN DATEN AN EIN DRITTLAND

Grundsätzlich werden die personenbezogenen Daten, die während der Bereitstellung relevanter Produkte und Dienstleistungen erhoben und erzeugt werden, auf unseren Servern in der Europäischen Union gespeichert. Da die Anbieter unserer Softwarelösungen u.a. ihre Produkte und/oder Dienstleistungen auf der Grundlage der verfügbaren Ressourcen und Servern weltweit anbieten, können Ihre personenbezogenen Daten an andere Rechtsordnung außerhalb der Europäischen Union und des Europäischen Wirtschaftsraums übermittelt oder von einer solchen Rechtsordnung außerhalb der Europäischen Union abgerufen werden. Insbesondere werden personenbezogene Daten an das Drittland USA i.S.v. Art. 15 Abs. 2 DS-GVO übermittelt. Um bei der Datenübermittlung in ein Drittland den Fortbestand des notwendigen Schutzniveaus sicherzustellen, werden zu diesem Zwecke vertragliche Maßnahmen vereinbart. Der Softwareanbieter hat seinen eingetragenen Sitz in den Vereinigten Staaten von Amerika, die nicht als Anbieter eines angemessenen Datenschutzniveaus anerkannt wurde. Zur Gewährleistung von geeigneten Garantien zum Schutz der Übermittlung und der Verarbeitung personenbezogener Daten außerhalb der EU erfolgt die Datenübermittlung an und Datenverarbeitung durch unsere Dienstleister auf Basis geeigneter Garantien nach Art. 46 ff DSGVO, insbesondere durch den Abschluss von sogenannten Standarddatenschutzklauseln nach Art. 46 Abs. 2 lit. c DSGVO.

6. DAUER DER SPEICHERUNG DER PERSONENBEZOGENEN DATEN

Wir speichern Ihre personenbezogenen Daten nicht länger, als es für den Zweck, zu dem sie erfasst wurden, notwendig ist. Das bedeutet, dass Daten in unseren Systemen vernichtet oder gelöscht werden, sobald sie nicht länger benötigt werden. Von uns werden angemessene Maßnahmen ergriffen, um sicherzustellen, dass Ihre personenbezogenen Daten nur unter den folgenden Voraussetzungen verarbeitet werden:

- Für die Dauer, die die Daten verwendet werden, um Ihnen einen Dienst bereitzustellen

- Wie laut geltendem Recht, Vertrag oder im Hinblick auf unsere gesetzlichen Verpflichtungen erforderlich
- Nur so lange, wie es für den Zweck notwendig ist, zu dem die Daten erfasst wurden, oder länger, wenn dies aus Vertrag, geltendem Recht erforderlich ist, unter Anwendung angemessener Schutzmaßnahmen.

Ein Erfordernis kann insbesondere dann bestehen, wenn die Daten noch benötigt werden, um vertragliche Leistungen zu erfüllen, Gewährleistungs- und ggf. Garantieansprüche prüfen und gewähren oder abwehren zu können. Sind die Daten für die Erfüllung vertraglicher oder gesetzlicher Pflichten nicht mehr erforderlich, werden sie regelmäßig gelöscht, soweit nicht ihre - befristete - Aufbewahrung weiterhin notwendig ist, insbesondere zur Erfüllung gesetzlicher Aufbewahrungsfristen von bis zu zehn Jahren (u.a. aus dem Handelsgesetzbuch, der Abgabenordnung und dem Geldwäschegesetz). Im Falle von gesetzlichen Aufbewahrungspflichten kommt eine Löschung erst nach Ablauf der jeweiligen Aufbewahrungspflicht in Betracht.

7. BETROFFENENRECHTE

Nach der Datenschutz-Grundverordnung stehen Ihnen folgende Rechte zu:

- Werden Ihre personenbezogenen Daten verarbeitet, so haben Sie das Recht Auskunft seitens der Verantwortlichen über die zu Ihrer Person gespeicherten Daten zu erhalten (Art. 15 DSGVO).
- Sollten unrichtige personenbezogene Daten verarbeitet werden, steht Ihnen ein Recht auf Berichtigung zu (Art. 16 DSGVO).
- Liegen die gesetzlichen Voraussetzungen vor, so können Sie die Löschung oder Einschränkung der Verarbeitung verlangen (Art. 17 und 18 DSGVO).
- Wenn Sie in die Datenverarbeitung eingewilligt haben oder ein Vertrag zur Datenverarbeitung besteht und die Datenverarbeitung mithilfe automatisierter Verfahren durchgeführt wird, steht Ihnen gegebenenfalls ein Recht auf Datenübertragbarkeit zu (Art. 20 DSGVO).
- Widersprechen Sie der Verarbeitung für Zwecke der Direktwerbung, so werden die Sie betreffenden personenbezogenen Daten nicht mehr für diese Zwecke verarbeitet.
- Weiterhin besteht ein Beschwerderecht bei einer Aufsichtsbehörde (Art. 77 DSGVO).

Die für uns zuständige Aufsichtsbehörde ist der Landesbeauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit Nordrhein-Westfalen. Diese können Sie erreichen unter:

Landesbeauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit Nordrhein-Westfalen
Kavalleriestr. 2-4
40213 Düsseldorf

Telefon: 0211/38424-0
Fax: 0211/38424-999
E-Mail: poststelle@ldi.nrw.de

Liegen die gesetzlichen Voraussetzungen vor, so können Sie aus Gründen, die sich aus ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit gegen die Verarbeitung sie betreffender personenbezogener Daten, die aufgrund von art. 6 abs. 1 lit. e oder f DSGVO erfolgt, Widerspruch einlegen (Art. 21 DSGVO).

8. WIDERRUFSRECHT BEI EINWILLIGUNG

Wenn Sie der Verarbeitung durch den Verantwortlichen durch eine entsprechende Erklärung eingewilligt haben, können Sie die Einwilligung jederzeit für die Zukunft widerrufen. Die Rechtmäßigkeit, der aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Datenverarbeitung wird durch diesen nicht berührt.

Senden Sie uns dazu einfach eine formlose E-Mail an: privacy@aurili.com

Wir behalten uns das Recht vor, jederzeit Änderungen an diesem Datenschutzhinweis vorzunehmen. Dieses Informationsblatt wird regelmäßig aktualisiert und alle Änderungen werden automatisch auf unserer Webseite veröffentlicht.