

**DEPARTEMENT
VOLKSWIRTSCHAFT UND
INNERESDEPARTEMENT**

Volkswirtschaft und Inneres
Strassenverkehrsamt

Amtsleitung

DATENSCHUTZ

Informationen zum Datenschutz des WhatsApp ChatBots

1. Geltungsbereich

1.1 Die vorliegenden Nutzungsbedingungen Chatbot mit WhatsApp (nachfolgend Nutzungsbedingungen) regeln die Geschäftsbeziehungen zwischen den Kunden sowie dem Strassenverkehrsamt Aargau (Länzert 2, 5503 Schafisheim, Schweiz; nachfolgend StVA AG) im Zusammenhang mit der Unterstützung des Kunden durch Mitarbeitende des Contact Centers vom StVA AG mittels Chatbot/Messaging Service und Nutzung des WhatsApp Kanals (nachfolgend Dienstleistung).

1.2 Die Nutzung des WhatsApp Kanals unterliegt zusätzlich den jeweils aktuellsten Nutzungsbedingungen von WhatsApp LLC, abrufbar unter <https://www.whatsapp.com/legal/terms-of-service-eea?eea=1>

1.3 Personenbezeichnungen gelten gleichermassen für alle Geschlechter sowie für eine Mehrzahl von Personen.

2. Dienstleistungsbeschreibung

2.1 Der Chatbot bietet den Kunden die Möglichkeit, jeden Tag während 24 Stunden Fragen rund um das StVA AG zu stellen. Bei den Antworten des Chatbots handelt es sich um Antworten einer künstlichen Intelligenz. Die Antwort kommt somit nicht von einem Menschen.

2.2 Der Messenger Service bietet den Kunden die Möglichkeit, sich via Chatfunktion direkt mit einem Mitarbeitenden des Contact Centers des StVA AG in Verbindung zu setzen. Dies jedoch lediglich während den Öffnungszeiten des StVA AG für allgemeine (unpersönliche) Fragen, welche der Chatbot nicht beantworten kann.

2.3 Für personenspezifische Anfragen wird der Kunde auf andere Kontaktkanäle des StVA AG verwiesen.

2.4 Mittels WhatsApp kann der Kunde mit Mitarbeitenden des Contact Centers des StVA AG über einen alternativen Kanal kommunizieren.

3. Nutzungsumfang und allgemeine Mitwirkungspflichten des Kunden

3.1 Der Messenger Service und der WhatsApp-Kanal stehen den Kunden grundsätzlich 24 Stunden zur Verfügung. Antworten, die nicht durch den Chatbot beantwortet werden können, erfolgen von

Montag bis Freitag von 7.30 bis 16 Uhr mit einer Zeitverzögerung. Ausserhalb dieser Zeiten können Kunden das Kontaktformular auf der Webseite des StVA AG nutzen.

3.2 Bei der Nutzung der Dienstleistungen gilt die Netiquette.

3.3 Der Kunde ist allein verantwortlich für alle Angaben, die er im Rahmen der Nutzung der Dienstleistungen gegenüber dem StVA AG macht. Insbesondere ist er verpflichtet, keine persönlichen Daten preiszugeben. Für personenspezifische Anfragen muss einer der anderen Kontaktkanäle (Kontaktformular, Telefon) vom StVA AG genutzt werden. Falls trotzdem persönliche Daten durch den Kunden übermittelt werden, liegt dies in der Verantwortung des Kunden.

4. Eigentums- und Immaterialgüterrechte

4.1 Der Kunde anerkennt, dass sämtliche im Rahmen der Dienstleistung verfügbaren Inhalte, insbesondere auch solche von Dritten, geistiges Eigentum der jeweiligen Rechteinhaber sind.

4.2 Durch das Nutzen der Dienstleistung und/oder das Aufrufen, Herunterladen oder Kopieren von Inhalten werden durch den Kunden keinerlei Rechte (Nutzungs-, Immaterialgüterrechte etc.) erworben.

5. Verfügbarkeit und Unterbrüche

5.1 Das StVA AG setzt sich für eine möglichst hohe und unterbruchfreie Verfügbarkeit der Dienstleistung und deren Funktionen ein. Sie übernimmt jedoch keine Garantie für den ununterbrochenen Service, für den Service zu einem bestimmten Zeitpunkt, den Service Dritter oder für die Vollständigkeit, Authentizität und Integrität der gespeicherten oder über ihr System oder das Internet übermittelte Daten.

5.2 Unterbrüche zur Behebung von Störungen, Durchführung von Wartungsfenstern, Einführung neuer Technologien etc. wird das StVA AG kurz halten und wenn immer möglich in die verkehrsarme Zeit legen.

6. Support und Kontaktstelle

6.1 Support im Zusammenhang mit den Dienstleistungen wird durch das Contact Center des StVA AG gewährleistet, welches auch Kontaktstelle für alle Anfragen ist. Das Contact Center des StVA AG ist von Montag bis Freitag von 7.30 bis 16 Uhr unter der Telefonnummer 062 886 23 23 oder mittels WhatsApp erreichbar. Ausserhalb dieser Zeiten können Kunden das Kontaktformular auf der Webseite des StVA AG nutzen.

6.2 Für Fragen zu WhatsApp selbst ist der Support von WhatsApp LLC zu kontaktieren.

7. Haftung

7.1 Die Haftung des StVA AG und allfällig von ihr beigezogenen Dritten ist im gesetzlich zulässigen Umfang ausgeschlossen. Damit ist insbesondere direkter und indirekter Schaden, Folgeschaden und entgangener Gewinn soweit möglich ausdrücklich wegbedungen.

7.2 Das StVA AG übernimmt hinsichtlich der inhaltlichen Richtigkeit, Genauigkeit, Aktualität, Zuverlässigkeit und Vollständigkeit der Inhalte und/oder der Dienstleistung keine Gewährleistung. Das StVA AG schliesst zudem jede Haftung für Schäden sowohl materieller als auch immaterieller Natur aus, welche sich aus dem Zugriff oder der Nutzung der Dienstleistung ergeben sollten.

7.3 Das StVA AG haftet weiter nicht für Schäden infolge rechts- oder vertragswidriger Nutzung ihrer Dienstleistungen oder Dienstleistungen Dritter sowie für Schäden aufgrund höherer Gewalt oder Störungen technischer Natur, die insbesondere durch fehlende Internetverbindung, rechtswidrige Eingriffe in Telekommunikationseinrichtungen und -netze, Überlastung des Netzes, mutwillige Verstopfung der elektronischen Zugänge durch Dritte oder Unterbrüche entstehen.

8. Datenschutz

8.1 Das StVA AG beachtet bei der Erfassung und Bearbeitung von Personendaten die geltende Gesetzgebung, insbesondere das Datenschutzrecht. Sie schützt die Kundendaten durch geeignete technische und organisatorische Massnahmen und behandelt diese vertraulich.

8.2 Das StVA AG erhebt, bearbeitet und speichert personenbezogene Daten (Telefonnummer und Name) nur, soweit diese für die Erbringung der Dienstleistungen, für die Sicherheit von Betrieb und Infrastruktur, für die Rechnungsstellung sowie für die Abwicklung und Pflege der Kundenbeziehung, namentlich für die Gewährleistung einer hohen Dienstleistungsqualität, benötigt werden.

8.3 Der Kunde ist damit einverstanden, dass das StVA AG im Rahmen ihrer Dienstleistungserbringung die Chatbot-Konversationen zur stetigen Verbesserung ihrer Dienstleistung analysiert und zu Trainingszwecken des Chatbots verwendet. Ein allfälliger Bezug zur Person des Kunden wird vorgängig entfernt.

8.4 Nutzt der Kunde den WhatsApp-Kanal, erfolgt diese Nutzung zusätzlich unter den Datenschutzrichtlinien von WhatsApp LLC in der jeweils aktuellsten Fassung, abrufbar unter <https://www.whatsapp.com/legal/privacy-policy-eea?eea=1&>

8.5 Der Kunde nutzt WhatsApp freiwillig als Kanal und willigt somit in die Bearbeitung mit und durch WhatsApp ein. Der Kunde tritt in ein eigenes Vertragsverhältnis und ist im Zusammenhang mit dem Versenden von Nachrichten via WhatsApp Kunde von WhatsApp.

8.6 Die Datenschutzerklärung der Webseite [Rechtliche Hinweise - Kanton Aargau \(ag.ch\)](#) informiert ergänzend über die Datenbearbeitungen des StVA AG und insbesondere über die Auskunftsrechte der betroffenen Person im Rahmen der Datenbearbeitung.

8.7 Rechtsgrundlage der Datenbearbeitung ist Art. 12 Abs. 1 des Gesetzes über die Information der Öffentlichkeit, den Datenschutz und das Archivwesen ([IDAG](#)).

9. Bezug Dritter (Auftragsverarbeiter)

9.1 Das StVA AG kann zur Leistungserbringung Dritte beiziehen und die dazu erforderlichen Daten den beigezogenen Dritten zugänglich machen. Der Auftragsverarbeiter ist denselben Pflichten bezüglich der Wahrung des Datenschutzes unterstellt wie das StVA AG selbst und darf – unter Vorbehalt abweichender gesetzlicher Bestimmungen – die Daten nicht für eigene Zwecke und nur im Auftrag sowie auf Weisung des StVA AG bearbeiten. Das StVA AG ist zu einer sorgfältigen Auswahl, Instruktion und Kontrolle der Auftragsverarbeiter verpflichtet.

9.2 Die Auftragsverarbeiter können auch im Ausland domiziliert sein. Das StVA AG gewährleistet die Angemessenheit des Schutzes der Daten beim Auftragsverarbeiter im Zielland.

10. Änderung der Nutzungsbedingungen oder des Dienstleistungsangebots

10.1 Das StVA AG kann die Nutzungsbedingungen jederzeit ändern sowie die Dienstleistung ändern oder einstellen. Die Änderungen werden vorgängig auf geeignete Weise bekannt gegeben.

11. Salvatorische Klausel

11.1 Sollten einzelne Bestimmungen dieser Nutzungsbedingungen ungültig, unvollständig oder rechtswidrig sein oder sollte die Erfüllung unmöglich werden, so wird hierdurch die Wirksamkeit der übrigen Teile der Nutzungsbedingungen nicht beeinträchtigt. Die Parteien verpflichten sich für diesen Fall, die betreffende Bestimmung unverzüglich durch eine zulässige wirksame Bestimmung zu ersetzen, die nach ihrem Inhalt der ursprünglichen Absicht am nächsten kommt, soweit Konsumentenschutzbestimmungen dem nicht entgegenstehen.

12. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

12.1 Diese Nutzungsbedingungen unterstehen schweizerischem Recht. Soweit gesetzlich zulässig, ist die Anwendbarkeit des UN-Übereinkommens über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG, SR 0.221.211.1) genauso wegbedungen wie es die kollisionsrechtlichen Bestimmungen des Bundesgesetzes über das internationale Privatrecht (IPRG, SR 291) sind.

12.2 Gerichtsstand ist Aarau. (Teil-)zwingende Gerichtsstände bleiben vorbehalten (vgl. insb. Art. 32 und 35 ZPO für Konsumenten). Wenn nichts Abweichendes vereinbart wurde, ist Bern zudem der Erfüllungsort sowie der Betreuungsort für Kunden ohne Wohnsitz in der Schweiz.