

Radel & Hahn - Datenschutzerklärung

Ve 05/ Stand: 01.09.2026

Die Sicherheit Ihrer Daten ist uns wichtig. Wir erheben, verarbeiten und nutzen Ihre Daten nur im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen. Personenbezogene Daten werden für den vorgesehen Zweck verwendet und streng vertraulich behandelt. Auf Wunsch können diese eingesehen, gelöscht oder berichtigt werden. Hierbei genügt ein Schreiben an die im Impressum angegebene Adresse office@radel-hahn.at. Es werden keine sensiblen, personenbezogenen Daten erhoben (wie z.B. Rasse, sexuelle Orientierung, Religion). Beim Besuch unserer Website können technisch erforderliche Zugriffsdaten verarbeitet werden. Nähere Informationen hierzu finden Sie nachfolgend.

Wofür wir Ihre Daten verarbeiten:

Zweck der Datenverarbeitung auf dieser Website

Wir verarbeiten personenbezogene Daten unserer Websitebesucher nur im technisch notwendigen Ausmaß oder sofern Sie aktiv Kontakt mit uns aufnehmen. Dies umfasst:

- Zugriffsdaten bei Aufruf der Website (IP-Adresse, Browsertyp, Zugriffszeit)
- Daten bei Verwendung des Kontaktformulars oder der Sprachassistenten (Name, E-Mail, Nachricht)
- Cookies zur technischen Funktionalität und optional für Analyse

Allgemein werden personenbezogenen Daten von uns zum Zweck von vorvertraglichen bzw. vertraglichen Maßnahmen, zur Beantwortung/Bearbeitung von Anfragen, zur Anbotslegung, zur Vertragsabwicklung, zur Behebung von Störungen - bzw. Mängelfeststellung, Durchführung von Wartungen/Instandhaltungen im Rahmen der gesetzlichen Gewährleistungsfrist oder auf Basis bestehender Wartungsverträge oder Anfragen, zu Buchhaltungs- und Verrechnungszwecken, ggf. Werbezwecken und für Referenzangaben.

Personenbezogene Daten können des Weiteren von Ihnen durch die Ausfüllung des Kontaktformulars, durch die Anmeldung zu unserem Newsletter oder freiwillig zur Verfügung gestellt werden bzw. bei einem sonstigen berechtigten Interesse für Werbezwecke verwendet werden.

2. Welche Kategorien von Daten von uns verarbeitet werden:

Zu den oben genannten Zwecken verarbeiten wir jene, für den Zweck relevante Daten, welche uns zur Verfügung gestellt werden. Zusammenfassend werden generell folgende Datenkategorien verarbeitet: Name, Anrede, Adresse, Kontaktdaten, ggf. Homepage, Kontaktpersonen, Zahlungsinformationen, Vertragskonditionen, bestellte Produkte und Lieferdaten. Im Rahmen unseres Service/Wartungsdienst verarbeiten wir neben den personenbezogenen Daten zudem Informationen zum Projekt/Objekt, Produktkategorie, Wartungsverträge/-übersicht, technisch spezifische Daten von Produkten/Anlagen wie z.B. Aufstellungsort, Betriebsmodus, Temperaturen und Messwerte, Zustand der Anlage, Gerätetypen. Bei Abschluss der Fernüberwachung/Webservice gelten die in Punkt 6 detailliert beschriebenen Datenschutzrichtlinien.

Bei Auftragsbestätigung, wenn nichts anderes vereinbart oder zugestimmt, werden Ihre personenbezogenen Daten zudem für die Zusendung unseres Jahresrückblicks zu Werbezwecken gespeichert. Wir verwenden überdies Cookies auf unserer Website.

Nähere Informationen zu unsere Cookie-Richtlinie ist in Verbindung mit dieser Datenschutzerklärung zu lesen und können in einem separaten pdf nachlesen oder heruntergeladen werden.

3. Rechtsgrundlagen der Datenverarbeitung:

Die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns, ist zum Zweck der Vertragsanbahnung bzw. Vertragserfüllung gemäß Art. 6 Abs 1 lit b DSGVO gerechtfertigt und für die Vertragserfüllung notwendig. Um Ihre Anfragen bzw. Aufträge zu Ihrer Zufriedenheit erfüllen zu können bzw. technische Anfragen/Probleme und Störungen bei Ihrer Anlage beheben zu können, müssen wir Ihre Daten verarbeiten. Marketingmaßnahmen, erfolgen in Übereinstimmung der gesetzlichen Grundlagen gemäß Art. 6 Abs. 1 lit f der DSGVO (berechtigtes Interesse an Marketing und Werbung) bzw. des Art. 6 Abs. 1 lit a (Einwilligung).

Sofern auf unserer Website Dienste von Drittanbietern (z. B. Google Maps, reCAPTCHA, YouTube oder vergleichbare Dienste) eingebunden werden, erfolgt deren Aktivierung – falls eine Einwilligung erforderlich ist – erst nach Ihrer ausdrücklichen Zustimmung über das Cookie-Banner. Die Verarbeitung erfolgt in diesem Fall auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO.

4. Weitergabe von personenbezogenen Daten:

Ohne Ihre ausdrückliche Einwilligung geben wir keine persönlichen Daten weiter, es sei denn, dass wir rechtlich dazu verpflichtet sind. Wir weisen jedoch darauf hin, dass es bei der Übermittlung von Daten im Internet immer dazu kommen kann, dass Dritte Ihre Daten zur Kenntnis nehmen oder verfälschen. Ausgenommen davon ist die Weitergabe der Daten innerhalb des Unternehmens und verbundener Unternehmen für die dafür berechtigten Mitarbeiter, welche die Daten aus berechtigtem Interesse oder zum Zweck der Arbeitsabwicklung kennen müssen.

Die Datenweitergabe relevanter Daten und Informationen innerhalb des Unternehmens zum Zweck der Arbeitsabwicklung erfolgt sowohl analog sowie digital. Soweit personenbezogene Daten an Empfänger außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums übermittelt werden, erfolgt dies unter Einhaltung der Voraussetzungen der Art. 44 ff. DSGVO. Wenn Sie uns per Kontaktformular oder E-Mail kontaktieren, werden die angegebenen Daten zwecks Bearbeitung der Anfrage und für den Fall von Anschlussfragen bei uns gespeichert. Diese Daten geben wir nicht ohne Ihre Einwilligung weiter.

5. Datensicherheit

Unsere IT-Infrastruktur wird von der techbold network solutions GmbH, Dresdner Straße 89, 1200 Wien, im Rahmen einer Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO betreut. Die Server befinden sich ausschließlich in einem Rechenzentrum in Österreich. Der Hostinganbieter ist Auftragsverarbeiter gemäß Art. 28 DSGVO.

Zur Sicherung der von Ihnen zur Verfügung gestellten Daten bzw. der im Rahmen von anonymen, analytisch erhobenen

Radel Hahn Datenschutzerklärung

Daten, verwenden wir, wie oben genannt, technologisch allgemein anerkannte Sicherheitsstandards, eine 2-Step Authentifizierung.

Zudem sind nur bestimmte Mitarbeiter der Firma Radel-Hahn zu den ggf. als persönlich identifizierbaren Besucherdaten zugangsberechtigt. Diese Mitarbeiter stellen im Rahmen des Überlassungszweckes sicher, dass die Vertraulichkeit dieser sensiblen Daten gewahrt wird. Dieser Grundsatz gilt nach den entsprechend abgegebenen Vertraulichkeitserklärungen der anderen teilnehmenden Gesellschaften auch für deren Homepage und damit auch für von diesen betrauten Mitarbeitern, Vertretern und verbundenen Unternehmen, an die Besucherdaten im Rahmen des Überlassungszweckes weitergegeben werden.

E-Mail-Kommunikation: Unsere E-Mail-Kommunikation wird über Microsoft 365 Exchange Online abgewickelt. Dabei werden alle Zugänge mit einer Zwei-Faktor-Authentifizierung (2FA) abgesichert. Zur zusätzlichen Sicherung eingehender und ausgehender E-Mails setzen wir einen externen Spamfilter der Hornet Security GmbH ein.

6. Datensicherung & Backup

Unsere Systeme werden regelmäßig gesichert. Die Daten werden ausschließlich auf verschlüsselten, nicht öffentlich zugänglichen Backup-Systemen innerhalb Österreichs gespeichert. Die Aufbewahrungsfrist beträgt 30 Tage.

7. Kontakt

Telefonische Kontaktaufnahme und KI-gestützter Sprachassistent

Einsatz eines KI-gestützten Sprachassistenten zur Entgegennahme eingehender Anrufe

Zur automatisierten Bearbeitung telefonischer Anfragen setzen wir einen KI-Telefonassistenten ein. Dieser verarbeitet Gesprächsinhalte in unserem Auftrag, um Ihr Anliegen zu erfassen, weiterzuleiten oder zu beantworten. Dabei kommen automatische Spracherkennung (Speech-to-Text), semantische Analyse (Natural Language Processing) und Text-to-Speech zum Einsatz. Anrufe werden nicht aufgezeichnet. Gesprächsinhalte werden während des Anrufs kurzfristig verarbeitet und nach dem Gespräch nicht als Audiodatei gespeichert. Anrufrufen und Transkripte werden nach Erstellung bzw. Versand der Gesprächszusammenfassung gelöscht. Gespeichert wird eine textbasierte Zusammenfassung des Gesprächs sowie die zugehörigen Metadaten, insbesondere Anrufzeitpunkt und Dauer.

Verarbeitet werden insbesondere Ihre Äußerungen im Gespräch sowie gegebenenfalls freiwillig mitgeteilte Stammdaten wie Name oder Telefonnummer und technische bzw. für die Gesprächsabwicklung erforderliche Daten. Rechtsgrundlagen sind Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO zur Vertragsanbahnung oder -durchführung sowie Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO aufgrund unseres berechtigten Interesses an einer effizienten Bearbeitung und Weiterleitung eingehender Anfragen. Zur technischen Umsetzung setzen wir IONOS als Dienstleister ein. Die technische Leistungserbringung erfolgt durch einen von IONOS eingesetzten technischen Unterauftragnehmer. Die Auftragsverarbeitung ist durch eine entsprechende Auftragsverarbeitungsvereinbarung geregelt. Die Datenverarbeitung für den KI-Telefonassistenten erfolgt grundsätzlich innerhalb der Europäischen Union. Soweit technisch bedingte Zugriffe aus Drittstaaten durch weitere Unterauftragnehmer nicht vollständig ausgeschlossen werden können, werden hierfür geeignete Garantien gemäß Art. 44 ff. DSGVO, insbesondere EU-Standardvertragsklauseln und – sofern anwendbar – das EU-U.S. Data Privacy Framework eingesetzt. Die Inhalte der mit dem KI-Telefonassistenten geführten Gespräche werden nicht zum Training von KI-Modellen verwendet. Eine automatisierte Entscheidungsfindung im Sinne des Art. 22 DSGVO findet nicht statt. Gesprächszusammenfassungen und die zugehörigen Metadaten werden für die Dauer des aktiven Vertrags gespeichert. Die Speicherung der Anrufrufen erfolgt nur so lange, wie es für die genannten Zwecke erforderlich ist. Anschließend werden die Daten automatisch gelöscht oder anonymisiert.

Kontaktformular

Personenbezogene Daten können des Weiteren von Ihnen durch die Ausfüllung des Kontaktformulars, durch die Anmeldung zu unserem Newsletter oder freiwillig zur Verfügung gestellt werden bzw. bei einem sonstigen berechtigten Interesse für Werbezwecke verwendet werden.

Links

Diese Datenschutzerklärung gilt ausschließlich für die Nutzung der von uns angebotenen Webseite. Sie gilt nicht für die Webseiten anderer Dienstleister oder Kooperationspartner, auf die wir durch einen Link verweisen. Ausgenommen hiervon sind andere Unternehmen der Firma Radel-Hahn Holding, welche wegen ihrer nationalen Eigenständigkeit und Unabhängigkeit sowie des dort ggfs. abweichenden Rechts nicht dem Inhalt dieser Erklärung zum Schutz der Privat- und Persönlichkeitssphäre unterliegen. Wir übernehmen keine Haftung für Inhalte und/oder die datenschutzrechtliche Behandlung von hinterlassenen Daten auf diesen anderen Websites.

8. Radel & Hahn Regelungszentrum - Fernüberwachung Webservice

Die oben angegebenen personenbezogenen Daten werden auch im Rahmen der Fernüberwachung-Webservice erhoben. Durch die webbasierte oder mobile (Radel & Hahn-APP) Nutzung unserer Fernüberwachung werden zudem Betriebswerte und Funktionswerte Ihrer Anlage dargestellt, diese werden von uns aus berechtigtem Interesse zum Zweck der Sicherstellung der Funktionsfähigkeit, Datenanalyse (Entwicklungs-/Verbesserungsmöglichkeiten unserer Anlagen) und Störungsbehandlung verarbeitet, gespeichert und ggf. zu diesem Zwecke auch an Dritte weitergegeben. Mit Nutzung der APP werden Ihre Daten, Schemata der Anlage von uns gespeichert. Für die Sicherstellung eines ortsunabhängigen Zugriffs auf Ihre Anlage wird zudem die IP-Adresse des verwendeten Endgeräts aus Gründen der Datensicherheit identifiziert und erfasst. Die erhobenen Daten werden ausschließlich zu den genannten Zwecken verwendet und nicht verkauft. Eine Weitergabe erfolgt nur, soweit dies für die Leistungserbringung erforderlich oder gesetzlich vorgesehen ist. Der für die Fernüberwachung notwendige Multiserver befindet sich im Eigentum der Radel & Hahn Klimatechnik, die Vergabe von Lizenzen kann nur durch den Eigentümer des Multiservers erfolgen. Die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten und entsprechende Speicherung der Lizenznummern aus berechtigtem Interesse erfolgt aufgrund des mit Ihnen abgeschlossenen Nutzungsvertrages und ist somit notwendig zur Vertragserfüllung. Die Einwilligung der Datenverarbeitung ist Voraussetzung für den Abschluss und die Integration einer Fernüberwachung.

9. Allgemeiner Einsatz von Künstlicher Intelligenz

Wir setzen in ausgewählten Unternehmensbereichen KI-gestützte Systeme zur internen Arbeitsvorbereitung, Datenanalyse und Prozessoptimierung ein. Soweit dabei personenbezogene Daten verarbeitet werden, erfolgt dies ausschließlich für den jeweiligen betrieblichen Zweck und unter Beachtung der geltenden Datenschutzbestimmungen.

Dabei achten wir insbesondere auf Datenminimierung, Zweckbindung und einen angemessenen Schutz der verarbeiteten Daten. Eine ausschließlich automatisierte Entscheidungsfindung mit rechtlicher oder vergleichbar erheblicher Wirkung gemäß Art. 22 DSGVO findet nicht statt.

10. Dauer der Speicherung:

Ihre personenbezogenen Daten werden von uns während des aufrechten Vertragsverhältnisses mit Ihnen gespeichert. Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses werden die Daten von uns nur so lange gespeichert als der Löschung gesetzliche Aufbewahrungsfristen entgegenstehen bzw. wie sie für die Vertragserfüllung und zur Nachvollziehbarkeit bei etwaiger Gewährleistung, Störungen, Reparaturen und Servicediensten notwendig sind.

Technische Zugriffsdaten auf der Webseite werden für maximal 6 Monate gespeichert. Anfragen über das Kontaktformular bis zur vollständigen Bearbeitung (max. 12 Monate).

11. Ihre Rechte:

Ihnen stehen bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen folgende Rechte in Bezug auf Ihre personenbezogenen Daten zu: Recht auf Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung, Widerspruch und Datenübertragbarkeit. Darüber hinaus haben Sie das Recht, Beschwerde bei einer zuständigen Datenschutzaufsichtsbehörde zu erheben.

12. Kontaktdaten

Wenn Sie Fragen im Zusammenhang mit der Datenschutzerklärung bzw. Cookie-Richtlinie haben oder die in der Datenschutzerklärung angeführten Rechte in Anspruch nehmen möchten, wenden Sie sich bitte an office@radel-hahn.at, Radel & Hahn Klimatechnik GesmbH, Wiener Straße 22, 7210 Mattersburg