

INFORMATION ÜBER DIE VERARBEITUNG PERSONENBEZOGENER DATEN AUFZEICHNUNG VON TELEFONGESPRÄCHEN DES CUSTOMER SERVICE Artikel 13 - 14 EU-Verordnung 2016/679

Im Zusammenhang mit der Verarbeitung der übermittelten personenbezogenen Daten wird darauf hingewiesen, dass:

1. VERANTWORTLICHER FÜR DIE DATENVERARBEITUNG UND DATENSCHUTZBEAUFTRAGTER

Der Verantwortliche ist das Unternehmen Marcolin S.p.A. mit Sitz in Zona Industriale Villanova 4, 32013 Longarone (BL), Umsatzsteuer-Nr. 00298010257 (im Folgenden „das Unternehmen“ oder der „Verantwortliche“ genannt).

Das Unternehmen hat ebenfalls einen Datenschutzbeauftragten/Data Protection Officer (DSB/DPO) ernannt, dessen Kontaktdaten lauten: dpo@marcolin.com.

2. Art der verarbeiteten Daten, Zweck der Verarbeitung und Rechtsgrundlage für die Verarbeitung

Bei den erfassten personenbezogenen Daten handelt es sich um die von der Betroffenen Person bei der Kontaktaufnahme mit dem Kundenservice des Verantwortlichen angegebenen Daten, d.h. um Daten, die im Rahmen der kommerziellen, technischen und vertraglichen Dienstleistungen sowie des Customer Care mit Hilfe von EDV-Mitteln erfasst werden. Insbesondere werden folgende personenbezogene Daten erhoben und verarbeitet: Kontaktdaten, Vorname, Nachname, Meldedaten, Funktion, E-Mail des Kunden/Anrufers; Inhalt der Anfrage; Aufzeichnung und Transkription der eingegangenen Anrufe. Jegliches Interesse an der Erhebung und/oder Aufzeichnung besonderer oder gerichtlicher Daten ist ausgeschlossen, daher bitten wir Sie, solche Informationen bei Telefongesprächen mit den Betreibern nicht anzugeben. Die Mitteilung besonderer Daten wird vom Verantwortlichen nur dann verarbeitet, wenn sie zur Bearbeitung Ihrer Anfrage erforderlich ist.

Die Zwecke der Verarbeitung sind die Folgenden:

- Effizientere und schnellere Bearbeitung Ihrer Anfragen
- Ermittlung und Überwachung der Kundenzufriedenheit und/oder eventueller kritischer Punkte innerhalb der Geschäftsbeziehungen und Festlegung spezieller kommerzieller Maßnahmen und gegenüber den Betreibern
- Beurteilung und Verbesserung des Customer Service
- Schutz des Unternehmens im Falle von Streitigkeiten oder Beschwerden

Die Rechtsgrundlage für die Verarbeitung der Daten ist die Erteilung Ihrer ausdrücklichen Einwilligung in die Verarbeitung zum Zeitpunkt des Telefonats. Während des Telefongesprächs wird der Nutzer durch einen kurzen Hinweis, der von einer aufgezeichneten Stimme gegeben wird, auf die Registrierung aufmerksam gemacht. Beabsichtigt er nicht, das Gespräch zu beenden, gilt der Grundsatz der „Fortsetzung des Gesprächs/Zustimmung“ zur Aufzeichnung als gegeben.

3. Weitergabe von Daten an Dritte - Datenempfänger

Die Daten können intern und an vertraglich an den Verantwortlichen gebundene Drittunternehmen, die als Auftragsverarbeiter bezeichnet werden, übermittelt werden, um die vorstehend genannten Zwecke zu erfüllen, und zwar insbesondere an: i) unternehmensinterne Personen, die mit der Datenverarbeitung betraut sind (Customer Service, Customer Experience, Systemadministratoren), beschränkt auf ihre gegenseitigen Aufgaben; ii) externe Personen, die zu den folgenden Kategorien gehören: Unternehmen, die den Verantwortlichen beim Hosting der Daten und bei der Unterstützung der Verwaltung unterstützen; iii) andere Unternehmen der Gruppe.

4. Übermittlung von Daten an Drittländer

Die verarbeiteten Daten können an Drittländer übermittelt werden. Im Falle einer Übermittlung erfolgt diese in Übereinstimmung mit den jeweils geltenden Rechtsvorschriften über die Übermittlung von Daten an Drittländer.

5. Verarbeitungsmethoden, Datenspeicherfrist und Kriterien

Kundendaten und Fallinhalte werden in digitaler Form im CRM-System des Unternehmens verarbeitet und für den Zeitraum gespeichert, der für die Erfüllung der vorstehend genannten Zwecke erforderlich ist und nach dessen Ablauf für die weitere gesetzlich vorgeschriebene Frist zur Aufbewahrung von Verträgen und Verwaltungsdaten und/oder zur Verteidigung vor Gericht, falls erforderlich (zehn Jahre ab der letzten Verwendung und/oder dem Ereignis der Verjährungsunterbrechung).

Die telefonischen Aufzeichnungen werden zwei Monate lang gespeichert.

6. Bereitstellung der Daten

Die Aufzeichnung und Transkription des Telefongesprächs ist fakultativ. Nach Eingang des Anrufs wird der Nutzer über die Registrierung des Anrufs und den Zweck der Verarbeitung informiert, wobei er für weitere Informationen auf diese Richtlinie verwiesen wird, und kann entweder den Anruf fortsetzen und damit seine Einwilligung zur Registrierung erteilen oder auflegen und seine Einwilligung nicht erteilen und sich per E-Mail an den Customer Service wenden.

Die Angabe der Kundendaten ist für die Ausführung der Anfrage und die Verbindung zum Kunden zwingend erforderlich. Werden die personenbezogenen Daten nicht angegeben, ist eine Antwort nicht möglich. Die Übermittlung anderer angeforderter Daten in Bezug auf den Anrufer ist fakultativ, und ihre Nichtbereitstellung hat keine Auswirkungen auf die Bearbeitung des Vorgangs.

7. Rechte der betroffenen Person, Widerruf der Einwilligung und Beschwerde bei der Aufsichtsbehörde

Seite 1 von 2

Die betroffene Person hat jederzeit das Recht, Auskunft über ihre personenbezogenen Daten, deren Berichtigung, Löschung oder Einschränkung zu verlangen, der Verarbeitung zu widersprechen und ihr Recht auf Datenübertragbarkeit auszuüben, indem sie sich schriftlich an die nachstehende E-Mail-Adresse wendet. Die betroffene Person hat in jedem Fall das Recht, eine erteilte Einwilligung in die Datenverarbeitung jederzeit zu widerrufen; durch den Widerruf der Einwilligung wird die Rechtmäßigkeit der aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung nicht berührt.

Im Falle eines möglichen Verstoßes hat die betroffene Person bei Vorliegen der Voraussetzungen auch das Recht, eine Beschwerde bei einer Aufsichtsbehörde für die Datenverarbeitung einzureichen, die sich in dem EU-Mitgliedstaat befindet, in dem sie ihren gewöhnlichen Aufenthalt hat, oder in dem EU-Mitgliedstaat, in dem sie arbeitet oder in dem der mögliche Verstoß stattgefunden hat.

8. Profiling und automatisierte Entscheidungen

Die Verarbeitung erfolgt nicht mit Hilfe automatisierter Entscheidungen (z. B. Profiling).

9. Kontakte und Anfragen

Um die vollständige Liste der für jeden Bereich und jede Tätigkeit ernannten Datenschutzbeauftragten und der Auftragsverarbeiter zu erfahren/um weitere Informationen über die Übermittlung von Daten an Nicht-EU-Länder, die Mechanismen und den Schutz für die Datenübermittlung gemäß Artikel 44 ff DSGVO zu erhalten/um den Widerruf einer erteilten Einwilligung auszuüben/um Ihre Rechte (Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung, Widerspruch, Übertragbarkeit) auszuüben, können Sie eine Anfrage an die E-Mail-Adresse info@marcolin.com senden.

Marcolin SpA