2022-05-04

Datenschutzerklärung für Kundenbetreuung

1. Kundenservice

1.1 Gegenstand und Zweck der Datenverarbeitung

Liebe Kunden von bitiba, liebe Besucher unserer Website, der Schutz Ihrer Daten ist für uns ein wichtiges Anliegen. Mit den nachfolgenden Erklärungen informieren wir Sie, welche Daten wir von Ihnen im Zusammenhang mit der Nutzung unseres Kundenservices erheben und verarbeiten.
Verantwortlicher für die Verarbeitung personenbezogener Daten im Rahmen der Nutzung des Kundenservices ist die bitiba GmbH (nachfolgend: bitiba), Herzog-Wilhelm-Strasse 12, 80331 München.
Unseren Datenschutzbeauftragten Dr. Philipp Herrmann erreichen Sie durch unser Privacy Portal:

- Ich habe ein bitiba Kundenkonto

- Ich habe kein bitiba Kundenkonto

Sie haben die Möglichkeit, mit uns über das bereitgestellte Kontaktformular oder telefonisch in Kontakt zu treten. Die hierbei erhobenen Daten verarbeiten wir ausschliesslich, um ihre Anliegen und Anfragen zu beantworten und mit Ihnen diesbezüglich in Kontakt treten zu können. Zugleich dienen die Daten der Zuordnung zu ihrem Profil, falls Sie Ihre Kundennummer angeben.

Rechtsgrundlage für registrierte Kunden: Art. 6 Abs. 1 lit. b) DSGVO

Rechtsgrundlage für Interessenten ohne bestehendem Nutzer-Account: Art. 6 Abs. 1 lit. f) DSGVO

Etwaige Gesprächsinhalte werden im Falle Ihrer Einwilligung (Art. 6 Abs. 1 lit. a) DS-GVO aufgezeichnet und ausschliesslich zu

a) Trainingszwecken

b) zur Qualitätskontrolle oder

c) zu Zwecken der Dokumentation von Vertragsabschlüssen

verwendet.

1.2 Empfänger und Dauer der Datenverarbeitung

Wir geben Ihre Daten nicht an unbefugte Dritte weiter. Zur Abwicklung und Bearbeitung der Anfragen arbeiten wir jedoch mit dafür spezialisierten Serviceanbietern (Dienstleister im Bereich Kundenbetreuung) zusammen, welche die damit einhergehenden Daten gemäss unseren Weisungen und auf Grundlage eines umfassenden Vertrages über die Auftragsverarbeitung (bzw. auf Grundlage der EU-Standardvertragsklauseln) verarbeiten.

Kundenbetreuungsprogramm

Zu diesen Dienstleistern zählt auch die Firma Freshworks, Inc.

Die Daten werden automatisch gelöscht, sobald Ihre Anfrage vollständig bearbeitet und/oder beantwortet wurde, spätestens jedoch nach 12 Monaten. Falls Sie Kunde sind, speichern wir diese Daten

längstens für die Dauer des Bestehen Ihres „Mein Konto" Accounts“. Die Bereitstellung der vorgenannten personenbezogenen Daten ist weder gesetzlich noch vertraglich vorgeschrieben. Allerdings ist ohne die Angabe eine Bearbeitung der Anfrage u. U. nicht möglich.

---

2. Datenverarbeitung bei Ausübung von Betroffenenrechten

Wenn Sie Ihre Betroffenenrechte ausüben, verarbeiten wir Ihre Daten getrennt von anderen Verarbeitungstätigkeiten, um Ihre Anfrage zu bearbeiten und zu erfüllen.

Zum Zweck der Identitätsprüfung benötigen wir insbesondere Ihren Vor- und Nachnamen, Anschrift, E-Mail-Adresse sowie Ihre Bestelldaten.

Zum Zweck der Erfüllung: Um Ihre verifizierte Anfrage zu bearbeiten, müssen wir darüber hinaus ebenfalls die Sie betreffenden, von der Anfrage umfassten, Daten verarbeiten.

Rechtsgrundlage: Art. 6 Abs. 1 lit. c) DSGVO

Wir übermitteln die obengenannten Daten an unseren Technologie-Dienstleister Onetrust Technology Limited auf Grundlage eines entsprechenden Vertrages zur Auftragsverarbeitung (Art. 28 DSGVO).

Sollte in diesem Zusammenhang eine Übermittlung Ihrer Daten ausserhalb EU/EWR notwendig sein, geschieht dies ausschliesslich auf Grundlage eines gültigen Angemessenheitsbeschlusses oder abgeschlossener Standardvertragsklauseln.

Unabhängig von ggf. bestehenden Kunden- oder Bestelldaten, speichern wir auf Ihre Anfrage bezogene Daten separat zum Zwecke der Erfüllung Ihrer Betroffenenrechte sowie zur Gewährleistung der Dokumentations- und Nachweispflichten (Art. 5 Abs. 2 DSGVO). Die Aufbewahrungsdauer ist abhängig von den betreffenden gesetzlichen Voraussetzungen.

3. Ihre Rechte

Sie haben das Recht, jederzeit von bitiba eine Bestätigung zu verlangen, ob wir personenbezogene Daten von Ihnen verarbeiten und das Recht auf Auskunft über diese personenbezogenen Daten. Daneben haben Sie das Recht auf Berichtigung, Löschung und Einschränkung der Datenverarbeitung, sowie das Recht, jederzeit Widerspruch gegen die Verarbeitung der personenbezogenen Daten einzulegen, bzw. die Einwilligung zur Datenverarbeitung jederzeit zu widerrufen oder die Datenübertragung zu fordern.

Alle Informationswünsche, Auskunftsanfragen, Widerrufe oder Widersprüche zur Datenverarbeitung richten Sie bitte per E-Mail an service@bitiba.ch oder an unseren Datenschutzbeauftragten. Darüber hinaus haben Sie das Recht, sich im Falle von Datenschutzverletzungen bei einer Aufsichtsbehörde zu beschweren. Sie können jederzeit unser Privacy Portal besuchen, Ihre Rechte als betroffenen Person auszuüben.

4. Hinweise zum besonderen Widerspruchsrecht

Sie haben das Recht, aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit gegen die Verarbeitung Sie betreffender personenbezogener Daten, die u. a. aufgrund von Art. 6 Abs. 1 lit. e) oder f) DSGVO erfolgt, Widerspruch nach Art. 21 DSGVO einzulegen. Wir werden die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten einstellen, es sei denn, wir können zwingende schutzwürdige Gründe für die Verarbeitung nachweisen, die Ihre Interessen, Rechte und Freiheiten überwiegen, oder wenn die Verarbeitung der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen dient. Möchten Sie von Ihrem Widerspruchsrecht Gebrauch machen, genügt eine E-Mail an service@bitiba.ch oder Sie besuchen unser Privacy Portal:

- Ich habe ein bitiba Kundenkonto

- Ich habe kein bitiba Kundenkonto