

Datenschutzhinweise bei der Nutzung des Mercedes-Benz Customer Centers (MBCC)

Der Schutz Ihrer persönlichen Daten hat für uns höchste Priorität und wird in allen unseren Geschäftsprozessen berücksichtigt. In den nachfolgenden Datenschutzhinweisen erhalten Sie einen detaillierten Überblick über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch die Mercedes-Benz Österreich GmbH, – als Verantwortliche – im Zusammenhang mit der Nutzung des Mercedes-Benz Customer Center (nachfolgend: MBCC). Unter personenbezogenen Daten sind alle Informationen zu verstehen, die sich auf eine identifizierte oder identifizierbare natürliche Person beziehen. Mit diesem Datenschutzhinweis informieren wir Sie über Art, Umfang und Zweck der Erhebung personenbezogener Daten bei der Mercedes-Benz Österreich GmbH – als Verantwortliche – und wie wir mit diesen Daten umgehen. Darüber hinaus erfahren Sie, welche Rechte Ihnen in Bezug auf die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zustehen.

Wir weisen darauf hin, dass das Mercedes-Benz Customer Center (MBCC) von der Mercedes-Benz Österreich GmbH, der Mercedes-Benz Bank GmbH sowie der Mercedes-Benz Financial Services Austria GmbH als gemeinsame Verantwortliche gem. Art. 26 DSGVO betrieben wird. Details zur gemeinsamen Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten entnehmen Sie bitte dem Anhang.

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	2
1. Für wen gelten diese Datenschutzhinweise?	3
2. Wer ist für die Verarbeitung meiner Daten verantwortlich und an wen kann ich mich zum Thema Datenschutz wenden?	3
3.. Woher kommen meine Daten und welche Daten werden verarbeitet?	3
4. Wofür werden meine Daten verwendet (Zweck der Verarbeitung) und auf welcher Basis (Rechtsgrundlage) passiert dies?	5
5. Werden meine Daten weitergegeben?	5
6. Werden meine Daten in ein Drittland oder an eine internationale Organisation übermittelt?	6
7. Findet eine automatisierte Entscheidungsfindung statt?	6
8. Wie lange werden meine Daten gespeichert?	6
9. Welche Rechte habe ich gegenüber Mercedes-Benz Österreich GmbH	6
11. Kann ich der Verarbeitung meiner personenbezogenen Daten widersprechen?	8
12. Recht zur Beschwerde bei der Aufsichtsbehörde	8

1 Für wen gelten diese Datenschutzhinweise?

Hier informieren wir Sie über die Erhebung und Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten, wenn Sie das Mercedes-Benz Customer Center kontaktieren.

2 Wer ist für die Verarbeitung meiner Daten verantwortlich und an wen kann ich mich zum Thema Datenschutz wenden?

Verantwortliche („die Verantwortlichen“) für die nachfolgend beschriebene Verarbeitung von personenbezogenen Daten (sofern nicht ausdrücklich ein anderer als verantwortliche Stelle benannt wird) sind:

*Mercedes-Benz Österreich GmbH
Mercedes-Benz Platz 1
5301 Eugendorf
Österreich
datenschutz-austria@mercedes-benz.com*

und

*Mercedes-Benz Bank GmbH
Mercedes-Benz Platz 1
5301 Eugendorf
Österreich
mbank-datenschutz@mercedes-benz.com*

sowie

*Mercedes-Benz Financial Services Austria GmbH
Mercedes-Benz Platz 1
5301 Eugendorf
Österreich
mbank-datenschutz@mercedes-benz.com*

Ansprechpartner für Ihre datenschutzrechtlichen Fragen ist als Datenschutzbeauftragter:

Datenschutzbeauftragter für die Mercedes-Benz Bank GmbH sowie die Mercedes-Benz Financial Services Austria GmbH

*Mercedes-Benz Platz 1
5301 Eugendorf
mbank-datenschutz@mercedes-benz.com*

3 Woher kommen meine Daten und welche Daten werden verarbeitet?

Personenbezogene Daten („**Daten**“) verarbeiten wir gemäß den Grundsätzen der Datenvermeidung und Datensparsamkeit nur in dem Maße, in dem es erforderlich ist oder uns dies aufgrund anwendbarer rechtlicher Vorgaben erlaubt ist oder wir dazu gezwungen sind oder Sie eingewilligt haben.

Soweit sich aus Nachfolgendem nichts anderes ergibt, erfassen die Begriffe „verarbeiten“ und „Verarbeitung“ insbesondere auch das Erheben, das Nutzen, das Offenlegen und das Übermitteln personenbezogener Daten (siehe hierzu Artikel 4 Nr. 2 DSGVO).

Daten im Zusammenhang der Nutzung des Mercedes-Benz Customer Centers (MBCC)

Im Rahmen unserer im Mercedes-Benz Customer Center angebotenen-Dienste, einschließlich der vorvertraglichen Kaufberatung, erheben wir Daten, soweit diese für die Erfüllung unserer vertraglichen Pflichten Ihnen gegenüber erforderlich sind oder Sie hierzu eingewilligt haben. Die im MBCC genutzten Daten umfassen insbesondere:

- Uhrzeit und Datum der Kontaktaufnahme
- Stammdaten des Interessenten/Kunden, insbesondere Name und Geburtsdatum;
- Kontaktdaten des Interessenten/Kunden, insbesondere aktuelle Anschrift, Telefonnummer und E-Mail-Adresse;
- Fahrzeugdaten des jetzigen Fahrzeuges des Interessenten/Kunden, insbesondere Marke, Baujahr, Modell.
- Fahrzeugdaten des Wunschmodells;
- Kundendaten, insbesondere Informationen zu Bestellungen im Mercedes-Benz Online Store
- Hochgeladene oder uns zugesandte Dateien
- Kennnummern (z.B. Ausweis-, Passnummer, Sozialversicherungsnummer)
- Livechat Nutzungsdaten
- Gegebenenfalls weitere, im Kontakt mit dem MBCC Mitarbeiter abgefragte Daten.

Im Zusammenhang mit der Nutzung des MBCC erheben und verarbeiten wir des Weiteren auch bestimmte zusätzliche Daten, die für die Erfüllung unserer vertraglichen Pflichten Ihnen gegenüber erforderlich sind. Hierzu gehören insbesondere:

- Daten aus Schriftverkehr (postalisch und elektronisch) zwischen Ihnen und uns;
- Daten aus postalischer, elektronischer und telefonischer Kommunikation.

Sofern sie die Livechat Funktion des Mercedes-Benz Online Stores nutzen, beachten Sie bitte die gesonderte Datenschutzinformation. Diese finden Sie hier: www.mercedes-benz.at/informationspflichten

Daten aus anderen Quellen

Weiter verarbeiten wir – soweit es für die Erfüllung des mit Ihnen geschlossenen Vertrages oder vorvertraglicher Maßnahmen erforderlich ist oder Sie eingewilligt haben – auch solche personenbezogenen Daten, die wir von verbundenen Unternehmen der Mercedes-Benz Group AG sowie sonstigen Dritten zulässigerweise erhalten haben.

Personenbezogene Daten aus öffentlich zugänglichen Quellen (z. B. Behörden, Internet) verarbeiten wir nur, soweit dies rechtlich zulässig ist, etwa, weil dies für die Erbringung unserer Leistungen notwendig ist oder Sie eingewilligt haben.

Cookies

Cookie-Dateien sind Dateien oder Fragmente von Informationen, die auf Ihrem Computer oder anderen internetfähigen Geräten (z. B. Smartphones und Tablets) gespeichert werden können, wenn Sie unsere Websites besuchen. Diese Informationen bestehen häufig aus alphanumerischen Zeichenfolgen, die Ihren Computer eindeutig identifizieren, sie können aber auch weitere Informationen enthalten.

Für weitere Informationen zu den auf unserer Website und im Rahmen des Livechats verwendeten Cookies verweisen wir auf unsere Datenschutzerklärung: <https://www.mercedes-benz.at/passengercars/content-pool/tool-pages/legal/privacy-statement.html>

4 Wofür werden meine Daten verwendet (Zweck der Verarbeitung) und auf welcher Basis (Rechtsgrundlage) passiert dies?

Erhebung und Verarbeitung im Rahmen der Erfüllung von vertraglichen Pflichten

Wir erheben und verarbeiten Ihre in Ziffer 3 näher bezeichneten personenbezogenen Daten im Rahmen der Anbahnung eines Vertragsverhältnisses und Erfüllung unserer vertraglichen Pflichten Ihnen gegenüber (Artikel 6 Abs. 1 lit. b DSGVO). Zum Beispiel verarbeiten wir Ihre Kontaktdaten im Rahmen der Kontaktaufnahme zur vorvertraglichen Kaufberatung.

Verarbeitung aufgrund eines berechtigten Interesses

Daneben verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten, soweit dies zur Wahrung der berechtigten Interessen der Mercedes-Benz Österreich GmbH bzw. eines Dritten notwendig ist (Artikel 6 Abs. 1 lit. f DSGVO). Dies ist insbesondere der Fall, soweit dies zur Geltendmachung rechtlicher Ansprüche und Verteidigung bei rechtlichen Streitigkeiten notwendig ist.

Erhebung und Verarbeitung aufgrund Ihrer Einwilligung

Darüber hinaus erfolgt eine Erhebung und Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten, wenn Sie hierzu vorher ausdrücklich zugestimmt (eingewilligt) haben (Artikel 6 Abs. 1 lit. a DSGVO).

5 Werden meine Daten weitergegeben?

Wir geben Ihre personenbezogenen Daten nicht an Dritte weiter, es sei denn, Sie haben in eine solche Datenweitergabe eingewilligt oder wir sind aufgrund gesetzlicher Bestimmungen und/oder behördlicher oder gerichtlicher Anordnungen zu einer Datenweitergabe berechtigt oder verpflichtet.

Datenweitergabe an Auftragsverarbeiter

Für die Erbringung unserer Dienstleistungen setzen wir Auftragsverarbeiter (z.B. IT-Dienstleister, Druckdienstleister) ein. Die Weitergabe Ihrer Daten durch die Mercedes-Benz Österreich GmbH an diese erfolgt unter strikter Einhaltung der Verpflichtung zur Verschwiegenheit sowie der Voraussetzungen der DSGVO und des Datenschutzgesetzes. Die von uns beauftragten Auftragsverarbeiter, welche die Daten nur für uns und nicht für eigene Zwecke verarbeiten dürfen, sind verpflichtet, die strikten Standards der Mercedes-Benz Österreich GmbH einzuhalten.

Übermittlung an autorisierte Vertriebspartner der Mercedes-Benz Group AG

Wir übermitteln ggf. Ihre Daten, insbesondere Ihren Vor- und Nachnamen und Ihre Adresse, die wir im Rahmen Ihrer Anfrageerhalten haben, an autorisierte Vertriebspartner der Mercedes-Benz Group AG. Dies ist bspw. der Fall, wenn Sie über das MBCC eine Probefahrt gebucht haben. In diesem Fall richtet sich die Auswahl des Vertriebspartners, denen Ihre Daten übermittelt werden, danach, welchen Vertriebspartner Sie ausgewählt haben oder Vertriebspartner in der gewünschten Nähe zur gewünschten Zeit die angefragte Probefahrt durchführen kann. Eine Übersicht unserer autorisierten Vertriebspartner in Österreich finden Sie hier: www.mercedes-benz.at/informationspflichten .

6 Werden meine Daten in ein Drittland oder an eine internationale Organisation übermittelt?

Bei der Nutzung von Dienstleistern und der Weitergabe von Daten an Dritte (siehe Abschnitt 5) können personenbezogene Daten an Empfänger in Ländern außerhalb der Europäischen Union ("EU"), Island, Liechtenstein und Norwegen (= Europäischer Wirtschaftsraum) weitergegeben und dort verarbeitet werden, insbesondere USA, Indien.

Erfolgt die Verarbeitung personenbezogener Daten im Rahmen einer Drittlandübermittlung im Sinne der Art. 44 ff. DSGVO, wird der Datenexporteur gegebenenfalls geeignete Garantien, d.h. insbesondere die Standardvertragsklauseln und ggf. zusätzlich erforderliche Maßnahmen, vereinbaren. Für weitere Informationen nutzen Sie bitte die in Abschnitt 9 angegebenen Kontaktdaten.

7 Findet eine automatisierte Entscheidungsfindung statt?

Es findet keine automatisierte Entscheidungsfindung im Sinne des Artikels 22 DSGVO statt.

8 Wie lange werden meine Daten gespeichert?

Wir speichern Ihre personenbezogenen Daten solange diese für die Erfüllung des Zwecks, für den sie erhoben wurden, erforderlich sind. Darüber hinaus speichern wir personenbezogene Daten, wenn dies auf Grund von gesetzlichen Bestimmungen erforderlich ist. Rechnungen müssen beispielsweise für die Dauer von 10 Jahren aufbewahrt werden. Daneben speichern wir personenbezogene Kundendaten bis zum Ablauf der jeweils anwendbaren Verjährungsfristen, um gegebenenfalls bestehende rechtliche Ansprüche geltend machen zu können.

Haben Sie uns eine Einwilligung zur Nutzung und Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten (z.B. für Marketingzwecke) erteilt, löschen wir Ihre für diesen Zweck gespeicherten personenbezogenen Daten in der Regel spätestens nach 5 Jahren nach Erteilung der Einwilligung.

9 Welche Rechte habe ich gegenüber Mercedes-Benz Österreich GmbH

Bezüglich der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten stehen Ihnen umfangreiche Rechte zu. Es ist uns ein besonderes Anliegen, Sie mit diesen Rechten vertraut zu machen:

- **Auskunftsrecht:** Sie haben das Recht auf Auskunft über die bei uns gespeicherten Daten, insbesondere zu welchem Zweck die Verarbeitung erfolgt und wie lange die Daten gespeichert werden (Artikel 15 DSGVO).
- **Recht zur Berichtigung unrichtiger Daten:** Sie haben das Recht, von uns die unverzügliche Berichtigung der Sie betreffenden personenbezogenen Daten zu verlangen, sofern diese unrichtig sein sollten (Artikel 16 DSGVO).
- **Recht auf Löschung:** Sie haben das Recht, von uns die Löschung der Sie betreffenden personenbezogenen Daten zu verlangen. Diese Voraussetzungen sehen vor, dass Sie die Löschung Ihrer Daten verlangen können, wenn wir z. B. die personenbezogenen Daten für die Zwecke, für die sie erhoben oder auf sonstige Weise verarbeitet wurden, nicht mehr brauchen, wir die Daten unrechtmäßig verarbeiten sollten, oder Sie berechtigterweise widersprochen haben sollten oder Ihrer Einwilligung widerrufen haben oder wenn eine gesetzliche Pflicht zur Löschung besteht (Artikel 17 DSGVO).
- **Recht auf Einschränkung der Verarbeitung:** Sie haben das Recht, eine Einschränkung der Verarbeitung Ihrer Daten zu verlangen. Dieses Recht besteht insbesondere dann für die Dauer der

Prüfung, wenn Sie die Richtigkeit der Sie betreffenden Daten bestritten haben, sowie im Fall, dass Sie bei einem bestehenden Recht auf Löschung anstelle der Löschung eine eingeschränkte Verarbeitung wünschen. Ferner erfolgt eine Einschränkung der Verarbeitung für den Fall, dass die Daten für die von uns verfolgten Zwecke nicht länger erforderlich sind, Sie die Daten jedoch zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen benötigen sowie wenn die erfolgreiche Ausübung eines Widerspruchs zwischen uns und Ihnen umstritten ist (Artikel 18 DSGVO).

- **Recht auf Datenübertragbarkeit:** Sie haben das Recht, die Sie betreffenden personenbezogenen Daten, die Sie uns bereitgestellt haben, von uns in einem strukturierten, gängigen, maschinenlesbaren Format zu erhalten (Artikel 20 DSGVO), soweit diese nicht bereits gelöscht wurden.

Falls Sie eines Ihrer Rechte geltend machen oder nähere Informationen hierüber erhalten möchten, senden Sie bitte eine E-Mail an:

Mercedes-Benz Österreich GmbH
Mercedes-Benz Platz 1
5301 Eugendorf
Österreich
datenschutz-austria@mercedes-benz.com

und/ oder

Mercedes-Benz Bank GmbH
Mercedes-Benz Platz 1
5301 Eugendorf
Österreich
mmbank-datenschutz@mercedes-benz.com

sowie

Mercedes-Benz Financial Services Austria GmbH
Mercedes-Benz Platz 1
5301 Eugendorf
Österreich
mmbank-datenschutz@mercedes-benz.com

10 Kann ich eine bereits erteilte Einwilligung zur Datenverarbeitung widerrufen?

Eine erteilte Einwilligung für die Verarbeitung personenbezogener Daten können Sie jederzeit kostenfrei und mit Wirkung für die Zukunft widerrufen. Dies gilt auch für Einwilligungserklärungen, die vor Inkrafttreten der EU-Datenschutz-Grundverordnung, also vor dem 25. Mai 2018 erteilt worden sind. Der Widerruf einer Einwilligungserklärung kann per E-Mail an datenschutz-austria@mercedes-benz.com oder schriftlich an Mercedes-Benz Österreich GmbH, Mercedes-Benz Platz 1, 5301 Eugendorf, Österreich gesendet werden. Bitte beachten Sie, dass der Widerruf erst für die Zukunft wirkt. Verarbeitungen, die vor dem Widerruf erfolgt sind, sind davon nicht betroffen. Ihr Widerruf kann zur Folge haben, dass wir ohne die Verarbeitung dieser Daten unsere Leistungen ganz oder teilweise nicht mehr erbringen können und daher den bestehenden Vertrag beenden müssen.

11 Kann ich der Verarbeitung meiner personenbezogenen Daten widersprechen?

Sie haben das Recht, aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit gegen die Verarbeitung Sie betreffender personenbezogener Daten Widerspruch einzulegen (Artikel 21 DSGVO). 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.

Wollen Sie der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten widersprechen, senden Sie uns eine E-Mail an datenschutz-austria@mercedes-benz.com oder wenden Sie sich schriftlich an Mercedes-Benz Österreich GmbH, Mercedes-Benz Platz 1, 5301 Eugendorf, Österreich bzw. per E-Mail an mdbank-datenschutz@mercedes-benz.com oder schriftlich an Mercedes-Benz Financial Services Austria GmbH oder Mercedes-Benz Bank GmbH, jeweils 5301 Eugendorf, Mercedes-Benz Platz 1. Im Falle eines Widerspruchs ist es jedoch möglich, dass wir unsere mit Ihnen vereinbarten Leistungen nicht mehr oder nicht in dem vereinbarten Umfang erbringen können.

12 Recht zur Beschwerde bei der Aufsichtsbehörde

Sofern Sie der Ansicht sind, dass wir durch die Verarbeitung der Sie betreffenden personenbezogenen Daten gegen die DSGVO verstoßen, haben Sie das Recht auf Beschwerde bei einer Aufsichtsbehörde, z.B. bei der für Ihren Wohnort, Ihren Arbeitsplatz oder für den Ort des Datenschutzverstoßes zuständigen Datenschutzbehörde.

Anlage 1:

Angaben über den wesentlichen Inhalt der bestehenden Joint Controllership Vereinbarung (Gemeinsame Verantwortlichkeit) gem. Art 26 DSGVO			
Parteien	Mercedes-Benz Österreich GmbH mit Hauptgeschäftssitz am Mercedes-Benz-Platz 1, 5301 Eugendorf („MBÖ“)	Mercedes-Benz Financial Services Austria GmbH mit Hauptgeschäftssitz am Mercedes-Benz-Platz 1, 5301 Eugendorf („MBFSA“)	Mercedes-Benz Bank GmbH mit Hauptgeschäftssitz am Mercedes-Benz-Platz 1, 5301 Eugendorf („MBFSA“)
Kontaktstelle	datenschutz-austria@mercedes-benz.com	mbank-datenschutz@mercedes-benz.com	bbank-datenschutz@mercedes-benz.com
Zweck der Verarbeitung	<ul style="list-style-type: none"> • Verarbeitung personenbezogener Daten zum Zwecke des Betriebs des Mercedes-Benz Customer Centers (MBCC) 		
Mittel der Datenverarbeitung	<ul style="list-style-type: none"> • Automatisierte Verarbeitung von Kundendaten in gemeinsam genutzten Kundendatenbanken, Kundenbeziehungsmanagement und Transaktionsmanagement 		
Kategorien von betroffenen Personen	<ul style="list-style-type: none"> • Einzelpersonen, die im eigenen Namen handeln • Natürliche Personen, welche als Vertreter juristischer Personen agieren 		
Arten der personenbezogenen Daten	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kundenstammdaten <ol style="list-style-type: none"> a) Natürliche Personen <ul style="list-style-type: none"> ○ Anrede/Titel (z.B. Herr/Frau, Dr., Mag.) ○ Name/Namenskomponenten (z.B. Nachname, Vorname, Präfix, Suffix) ○ Adresse (z.B. Straße, Hausnummer, Stadt, PLZ, Land) ○ Informationen zur Kommunikation (z.B. E-Mail, Telefon, bevorzugte Sprache, bevorzugter Kommunikationskanal) ○ Relevante Angaben zur Person (z.B. Geburtsdatum, Hobbies, Präferenzen) ○ Geschäftliche Daten der natürlichen Person (z.B. Roll im Unternehmen wie z.B. Entscheidungsträger) ○ Datenschutzrechtliche Einwilligungserklärung b) Unternehmen/juristische Personen <ul style="list-style-type: none"> ○ Name und Adresse ○ Offizielle Identifikationsnummer (z.B: USt-ID, Firmenbuchnummer) ○ Relevante Unternehmensangaben (z.B. Branche) ○ Vertreter des Unternehmens ○ Unternehmensbeziehungen (z.B. Link zur Mutter/Tochtergesellschaft) 2. Fahrzeugdaten <ol style="list-style-type: none"> a. Wesentliche Angaben zum Fahrzeug <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fahrgestellnummer, Kennzeichen, Marke, Klasse, Typ, Aufbau, Motorisierung, Umbauten <i>oder vergleichbare Informationen</i> b. Zusatzangaben <ul style="list-style-type: none"> ▪ z.B. Kraftstoffart, Ausstattung, Kilometerstand, Produktionsjahr <i>oder vergleichbare Informationen</i> 		
Besondere Arten personenbezogener Daten	KEINE		

Rechtsgrundlage für den Austausch und die Verarbeitung von Kernkundendaten zur Verarbeitung	<ul style="list-style-type: none">• Vertragserfüllung gem. Art. 6 (1) lit. b) DSGVO• Einwilligung gem. Art. 6 (1) lit. a) DSGVO• Etwaige rechtliche Verpflichtungen, bspw. steuerrechtlicher Art gem. Art. 6 (1) lit. c) DSGVO
---	--