

Datenschutzhinweise Kundenanfragen und Assistance

Diese Datenschutzhinweise gelten bei Kontaktaufnahme mit dem Mercedes-Benz Customer Assistance Center (CAC) sowie für allfällige weitere Kunden- und Assistance Anfragen sowie für Verträge, in denen auf diese Datenschutzhinweise ausdrücklich Bezug genommen wird.

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. 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 und wie wir mit diesen Daten umgehen. Darüber hinaus erfahren Sie, welche Rechte Ihnen in Bezug auf die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zustehen.

Inhaltsverzeichnis

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?	4
5	Werden meine Daten weitergegeben?	5
6	Werden meine Daten in ein Drittland oder an eine internationale Organisation übermittelt?	5
7	Findet eine automatisierte Entscheidungsfindung statt?	5
8	Wie lange werden meine Daten gespeichert?	5
9	Welche Rechte habe ich gegenüber der Mercedes-Benz Österreich GmbH?	6
10	Kann ich eine bereits erteilte Einwilligung zur Datenverarbeitung widerrufen?	6
11	Kann ich der Verarbeitung meiner personenbezogenen Daten widersprechen?	7
12	Recht zur Beschwerde bei der Aufsichtsbehörde	7

1 Für wen gelten diese Datenschutzhinweise?

Hier informieren wir Sie über die Erhebung und Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten, wenn Sie mit dem Mercedes-Benz Customer Assistance Center (CAC) Maastricht oder allfällig weitere Kunden- und Assistance Anfragen Kontakt aufnehmen, etwa im Zuge einer Anfrage zu Ihrem Fahrzeug, Unterstützung im Pannenfall, etc.

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

Verantwortlicher für die nachfolgend beschriebene Verarbeitung von personenbezogenen Daten ist:

Mercedes-Benz Österreich GmbH
Mercedes-Benz Platz 1
5301 Eugendorf
Österreich
datenschutz-austria@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, 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).

Allgemeine Daten aus der Kontaktaufnahme

Wir erheben, verarbeiten und nutzen zunächst die Daten, die Sie uns im Rahmen unserer Geschäftsbeziehung oder uns bei vorherigen Kontaktaufnahmen zur Verfügung gestellt haben. Diese umfassen insbesondere die folgenden Daten:

- Uhrzeit und Datum der Kontaktaufnahme
- Stammdaten des Fahrzeugbesitzers und/oder dessen Kontaktaufnehmenden, insbesondere Anrede, Titel, Name, Steuer-ID;
- Kontaktdaten, insbesondere aktuelle Anschrift, Fax-, Telefonnummer und/oder E-Mail-Adresse
- Fahrzeugdaten, insbesondere Modell, Baujahr, Fahrz.-Ident.-Nummer, Datum der Erstzulassung, Kennzeichen, Kilometerstand, Ortungsdaten des Fahrzeugs, Status/Fehlermeldungen des Fahrzeugs, Service-History;
- Vertragsdaten, wie Beginn und Laufzeit, etwa von Garantie und Assistance Paketen;
- Sprachaufzeichnungen der Telefonate;
- Gegebenenfalls sonstige mit der Erfüllung der jeweiligen Geschäftsbeziehung in Zusammenhang stehende Daten, insbesondere Benutzer ID, bevorzugte Sprache, bevorzugter Service- oder Verkaufspartner, Kundenzufriedenheitsdaten, etc.

Im Rahmen unserer Geschäftsbeziehung mit Ihnen 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 sonstiger postalischer, elektronischer oder telefonischer Kommunikation.

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 Gruppe, zu der die Mercedes-Benz Österreich GmbH gehört, 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.

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 zur Erfüllung unserer vertraglichen Pflichten Ihnen gegenüber (Artikel 6 Abs. 1 lit. b DSGVO). Zum Beispiel verarbeiten wir Ihre Kontaktdaten im Rahmen der Kontaktaufnahme bei Pannenhilfen oder Garantieabwicklungen sowie zur Erfüllung allfälliger anderer Dienstleistungen (etwa Assistance Pakete) oder im Zuge des Beschwerde-Managements

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 in den folgenden Fällen der Fall:

- Soweit dies zur Geltendmachung rechtlicher Ansprüche und Verteidigung bei rechtlichen Streitigkeiten notwendig ist;
- Zur Gewährleistung der IT-Sicherheit und des IT-Betriebs;
- Zu Bilanzierungszwecken: Für Zwecke der Risikofürsorge und zur Erstellung der Bilanz der Mercedes-Benz Österreich GmbH und der Konzernbilanz der Mercedes-Benz Gruppe, zu der die Mercedes-Benz Österreich GmbH gehört, werden bestimmte Stammdaten aus Ihrem Vertrag, nämlich insbesondere, soweit erhoben, Ihr Name, Ihre Adresse, die Vertragslaufzeit und die Vertragsnummer verarbeitet. Zur Erstellung der genannten Bilanzen werden zudem bestimmte Belegdaten wie insbesondere Zahlungs- und Buchungsdaten von der Mercedes-Benz Österreich GmbH ausschließlich zu diesen Zwecken verarbeitet.

Zur Weiterentwicklung unserer Dienstleistungen und Produkte sowie zu statistischen Zwecken können wir Ihre Daten in anonymisierter Form verarbeiten.

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).

Verarbeitung aufgrund gesetzlicher Verpflichtungen

Darüber hinaus erfolgt eine Erhebung und Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten aufgrund gesetzlicher Bestimmungen (Artikel 6 Abs.1 lit. c DSGVO). Dies ist beispielsweise bei steuerrechtlichen Vorgaben der Fall.

5 Werden meine Daten weitergegeben?

Wir geben Ihre personenbezogenen Daten nur an Dritte weiter, soweit dies zur Erfüllung unserer vertraglichen Verpflichtungen notwendig ist (z.B. Abschleppunternehmen, Servicepartner etc.) oder sie in die Datenweitergabe eingewilligt oder wir sind aufgrund gesetzlicher Bestimmungen und/oder behördlicher oder gerichtlicher Anordnungen zu einer Datenweitergabe berechtigt oder verpflichtet.

Datenübermittlung an Konzerngesellschaften der Mercedes-Benz Group AG

Für ausgewählte Leistungen und Services, können Ihre Daten unter Umständen mit anderen Konzerneinheiten der Mercedes-Benz Group AG oder Generalvertretern geteilt werden. Beispielsweise kann im Falle einer Panne im Ausland ein Datenaustausch mit der ortsansässigen Konzerneinheit oder Generalvertreter stattfinden. Daneben könnten Ihre Daten zur internen Geschäftssteuerung mit unserer Muttergesellschaft in Stuttgart geteilt werden.

Übermittlung an Dienstleister

Für die Erbringung unserer Dienstleistungen setzen wir ggf. weitere Dienstleister (z.B. Customer Assistance Center, IT-Dienstleister, Post) ein. Soweit diese als Auftragsverarbeiter für uns tätig werden, erfolgt die Weitergabe Ihrer Daten durch die Mercedes-Benz Österreich GmbH an diese unter strikter Einhaltung der Verpflichtung zur Verschwiegenheit sowie der Voraussetzungen der DSGVO und des österreichischen 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.

Datenübermittlung an Werkstätten und Assistance Partner

Sollten Sie bei uns ein Serviceprodukt in Anspruch nehmen, übermitteln wir Ihre Daten, insbesondere Ihren Vor- und Nachnamen, die Daten Ihres Kaufvertrages, das Datum der Erstzulassung des von Ihnen gekauften Fahrzeuges, die Fahrzeugidentifikationsnummer, Fahrzeugtyp und -marke sowie das Kennzeichen, auch an unsere Vertragswerkstätten, die diese für die Ausführung Ihrer Serviceaufträge oder Vor-Ort Hilfe benötigen.

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 und 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 statt.

8 Wie lange werden meine Daten gespeichert?

Wir verarbeiten und speichern Ihre personenbezogenen Daten nur solange wir diese zur Erfüllung vertraglicher oder gesetzlicher Pflichten benötigen. Besteht kein berechtigtes Interesse mehr, werden wir die Daten löschen oder, sofern dies nicht möglich ist, sperren. Ihre Daten löschen wir in der Regel spätestens nach sieben Jahren und 6 Monate nach der letzten Kontaktaufnahme bzw. Abschluss des Vertrags. Daten aus Aufzeichnungen von Telefongesprächen werden für einen Zeitraum von 90 Tagen gespeichert. Nach Ablauf dieser Fristen werden die Daten gelöscht oder anonymisiert.

9 Welche Rechte habe ich gegenüber der 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 datenschutz-austria@mercedes-benz.com oder wenden Sie sich schriftlich an:

*Mercedes-Benz Österreich GmbH
Mercedes-Benz Platz 1
5301 Eugendorf
Österreich*

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*

geschickt 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. 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.