

# Datenschutzerklärung

# Kommunikation

# Inhalt

<b>1</b>	<b>Verantwortlicher .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Datenschutzbeauftragter .....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Situationen, in denen wir Ihre personenbezogenen Daten verarbeiten .....</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>Tools &amp; Programme .....</b>	<b>6</b>
<b>5</b>	<b>Art und Weise der Datenverarbeitung .....</b>	<b>9</b>
<b>6</b>	<b>Rechtsgrundlagen der Datenverarbeitung .....</b>	<b>9</b>
<b>7</b>	<b>Speicherdauer .....</b>	<b>11</b>
<b>8</b>	<b>Datenverarbeitung außerhalb der EU bzw. des EWR .....</b>	<b>11</b>
<b>9</b>	<b>Beseitigungsmöglichkeiten und Betroffenenrechte .....</b>	<b>12</b>

Kurztitel	Datenschutzerklärung Kommunikation
Version der Vertragsvorlage:	1.0.0 vom 22.02.2022

# Information über die Datenverarbeitung bei Kommunikation per E-Mail, Fax, Telefon etc. mit Interessenten, Neu- und Bestands-Kunden

(nach Art. 12 und Art. 13 Datenschutzgrundverordnung, DSGVO)

Diese Datenschutzhinweise betreffen die Datenverarbeitung im Zusammenhang mit elektronischer Kommunikation (per E-Mail, Fax, Telefon u.ä.) zwischen Mitarbeitern der PTV GmbH und Interessenten, Neu- oder Bestands-Kunden. Erfasst ist neben Supportfällen und Reseller-Konstellationen insbesondere auch die proaktive Anfrage nach unseren Leistungen und Produkten über solche Kontaktwege.

## 1 Verantwortlicher

Verantwortlich im Sinne des Datenschutzrechts für die Erhebung und Nutzung personenbezogener Daten ist die

PTV Planung Transport Verkehr GmbH  
Haid-und-Neu-Str. 15  
76131 Karlsruhe, Deutschland  
Mail: [info@ptvgroup.com](mailto:info@ptvgroup.com)

## 2 Datenschutzbeauftragter

Unseren externen Datenschutzbeauftragten können Sie wie folgt erreichen:  
[datenschutz@ptvgroup.com](mailto:datenschutz@ptvgroup.com)

## 3 Situationen, in denen wir Ihre personenbezogenen Daten verarbeiten

### 3.1 Datenverarbeitung bei Kontaktaufnahme durch Sie über E-Mail, Fax, Telefon

Wenn Sie uns eine E-Mail schreiben, uns anrufen oder uns ein Fax senden, verarbeiten wir zwangsläufig personenbezogene Daten von Ihnen. Denn es werden zumindest die mit der E-Mail, dem Fax oder Ihrem Telefon übermittelten personenbezogenen Daten von uns bzw. unseren Systemen gespeichert.

Die Verarbeitung der personenbezogenen Daten bei Übermittlung per E-Mail, Fax oder Telefon, dient uns zur Bearbeitung Ihrer Kontaktaufnahme und Ihres Anliegens. Wir benötigen zwingend Ihre E-Mailadresse, Ihre Faxnummer oder Ihre Telefonnummer, um überhaupt antworten zu können. Hierin liegt auch das berechtigte Interesse an der Verarbeitung der Daten.

Die Daten werden gelöscht, sobald sie für die Erreichung des Zweckes ihrer Erhebung nicht mehr erforderlich sind. Für die personenbezogenen Daten, die per E-Mail übersandt wurden, ist dies dann der Fall, wenn die jeweilige Konversation mit Ihnen beendet ist und

wir danach eine Karenzzeit von bis zu 3 Monaten abgewartet haben, ob wir ggf. auf Ihr Anliegen bzw. die Details der Kommunikation nochmals zurückgreifen müssen. Beendet ist die Konversation dann, wenn sich aus den Umständen entnehmen lässt, dass der betroffene Sachverhalt abschließend geklärt ist.

Faxdaten werden getrennt von Druckdaten im Gerätespeicher des Faxgerätes aufbewahrt. Nach Ausdruck des Faxes wird der belegte Speicherplatz wieder freigegeben, damit das nächste Fax empfangen und dort abgelegt werden kann. Teile des Faxes können nach dem Ausdruck temporär im Speicher des Gerätes verbleiben, bis diese vom nächsten empfangenen Fax überschrieben werden. Im Regelfall führt dies zu einer automatischen Löschung der Daten nach ca. 1-2 Wochen. Falls es sich um ein Computerfax handelt, erhalten wir Ihr Fax als E-Mail und es gelten die Ausführungen zur E-Mail entsprechend.

Bei einem eingehenden Telefonanruf oder bei einem ausgehenden Anruf bei uns wird Ihre Telefonnummer oder Ihr bei Ihrem Telefonanbieter hinterlegter Name/Firmenname sowie Datum und Uhrzeit des Anrufs in unserer Telefonanlage in einem sog. Ringspeicher gespeichert, der die ältesten Daten mit neuen Daten überschreibt. Im Regelfall führt dies in der Telefonanlage zu einer automatischen Löschung der Daten nach ca. 3-4 Monaten.

Die Kommunikation kann ggf. aus handelsrechtlicher oder steuerrechtlicher Sicht einer Aufbewahrungspflicht unterliegen, die sodann vorgeht (vgl. die Ausführungen oben zu „Datenlöschung und Speicherdauer“).

### **3.2 Datenverarbeitung im Rahmen der weiteren Kommunikation mit Ihnen**

Wenn sodann nach Ihrer Kontaktaufnahme eine weitere Kommunikation mit Ihnen stattfindet, kann sich aufgrund der dann gewonnenen Erkenntnis zu Ihrer Person eine weitergehende Datenverarbeitung anschließen, die dann abhängig davon erfolgt, ob Sie als Interessent, als Neukunde, als Bestandskunde, als Dienstleister, Geschäftskontakt o.ä. mit uns kommunizieren.

### **3.3 Datenverarbeitung bzgl. Interessenten und Neukunden zum Zweck der Kontaktaufnahme, der Werbung und der Bestellung**

Wir erheben und verarbeiten personenbezogenen Daten von Interessenten und potenziellen Neukunden zum Zweck der Kontaktaufnahme sowie um Ihnen unsere Produkte und Leistungen vorzustellen.

Wir verarbeiten dabei die Daten, die im Zusammenhang mit der Kommunikation in Anbetracht des jeweiligen Kommunikationsmittels von Ihnen freiwillig bzw. zur Ermöglichung der Kommunikation zwingend an uns übermittelt werden.

### **3.4 Datenverarbeitung bzgl. Bestandskunden zum Zweck der Vertragserfüllung (insbesondere in Supportfällen) und Kundenbindung**

Wir erheben und verarbeiten personenbezogene Daten unserer Kunden zum Zweck der Erfüllung unserer vertraglichen Verpflichtungen, insbesondere zur Erbringung von Unterstützungsleistungen bei Problemen, Mängeln oder Fehlern (Supportfälle).

Daneben verarbeiten wir die Kundendaten, um den Kunden zusätzlich zu den bereits bezogenen Leistungen weitere, ähnliche Leistungen anzubieten, sowie um für unsere

Kunden Serviceangebote anbieten und entsprechende Maßnahmen durchführen zu können.

Die Datenerhebung und Datenverarbeitung erfolgt dabei bspw. durch die Vertrags- und Auftragsabwicklung, durch die Supportabteilung oder durch unsere Bestandskundenbetreuung.

### **3.5 Datenverarbeitung bzgl. Dienstleistern und sonstigen Geschäftskontakten zum Zweck der Zusammenarbeit oder des geschäftlichen Austauschs**

Wie erheben und verarbeiten personenbezogenen Daten von Dienstleistern und geschäftlichen Kontakten zum Zweck der Kommunikation über eine künftige oder bestehende Zusammenarbeit oder über sonstige geschäftliche Themen.

Wir verarbeiten die Daten, die im Zusammenhang mit Ihrer Ansprache bzw. der Kommunikation in Anbetracht des jeweiligen Kommunikationsmittels von Ihnen freiwillig bzw. zur Ermöglichung der Kommunikation zwingend an uns übermittelt werden.

### **3.6 Datenverarbeitung zum Zweck der Statistik, des internen Reporting und Controlling**

Daneben verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten für eigene Zwecke zum Führen einer internen Statistik, bspw. auch für unser internes Reporting und Controlling. Durch die Auswertung dieser Daten wollen wir Erkenntnisse gewinnen, die uns helfen und unserer Angebote weiter zu verbessern und relevant für Interessenten und Kunden zu halten.

### **3.7 Datenverarbeitung im Falle einer Reseller-Tätigkeit der PTV GmbH**

Wir sind für verschiedene Unternehmen als Reseller (Makler) tätig und vermitteln als Schnittstelle Geschäfte zwischen diesen und ihren Kunden.

Wenn Sie sich beispielsweise aus der Schweiz oder aus Deutschland für den Kartendienst Bing Maps von Microsoft interessieren, werden Sie von Microsoft gebeten, Kontakt mit uns aufzunehmen. Wir bestellen sodann im Auftragsfall durch Sie bei der Firma Grey Matter Ltd., The Old Maltings, Prigg Meadow, Ashburton, Devon, TQ13 7DF, England (<https://greymatter.com/corporate/>) als Microsoft Gold Partner in Ihrem Namen die gewünschten Microsoft-Leistungen für Bing Maps.

Die Weitergabe Ihrer Daten an die Gray Matter Ltd. in England ist aufgrund eine bestehenden Angemessenheitsbeschlusses hinsichtlich des der EU gleichwertigen Datenschutzniveaus in Großbritannien zulässig (Art. 45 Absatz 1 DSGVO).

Im Rahmen dieser Reseller-Tätigkeit schließen wir mit Ihnen einen Vermittlungsvertrag, der auch die Abrechnung durch uns für die direkt vom vermittelten Dienstleister (bspw. Microsoft) erbrachten Leistungen beinhaltet.

Rechtsgrundlage für diese Datenverarbeitung ist der zwischen uns geschlossene Vermittlungsvertrag bzw. die Vorbereitungshandlungen zu dessen Abschluss (Art. 6 Abs. 1 Buchstabe b) DSGVO).

Aufgrund dieses Vertrages speichern wir Ihre Daten für die Dauer der Vertragsbeziehung und löschen diese spätestens dann, wenn der Vertrag endgültig beendet ist und Ansprüche

aus diesem nicht mehr geltend gemacht werden können (Verjährung), was regelmäßig drei Jahre nach Ende des Vertrages, beginnend mit dem 31.12. des betreffenden Jahres, der Fall ist.

Es kann sein, dass wir auch für andere Anbieter und Services solche Reseller-Tätigkeiten durchführen. Dann gilt das für Bing Maps hier beschriebene Vorgehen dort in vergleichbarer Art und Weise. Da Sie von dem jeweiligen Anbieter zur Vertragsanbahnung an uns verwiesen werden, haben Sie auch bereits bei Kontaktaufnahme mit uns Kenntnis über unsere Vermittlertätigkeit.

## 4 Tools & Programme

### 4.1 Datenverarbeitung durch Nutzung von Microsoft 365

Wir setzen für die E-Mail-Kommunikation Outlook im Rahmen des Pakets Microsoft 365 der Microsoft Inc., USA, ein. Outlook wird von uns eingesetzt, um über diese Standardlösung schnell und übersichtlich eingehende E-Mails bearbeiten, intern verteilen und beantworten zu können.

Für Planung und Durchführung von Besprechungen und damit verbundene Handlungen setzen wir die Software Teams von Microsoft ein, die uns durch die Verknüpfung mit den anderen Anwendungen des Microsoft 365 Pakets eine effektive Abwicklung von Meetings ermöglicht.

Wir haben mit Microsoft einen Auftragsverarbeitungsvertrag (Data Processing Addendum, DPA) geschlossen. Darin verpflichtet sich Microsoft Maßnahmen zu treffen, die den Anforderungen der DSGVO an Datensicherheit und Datenschutz gerecht werden. Den Inhalt dieser Vereinbarung können Sie hier anschauen: <https://www.microsoft.com/licensing/docs/view/Professional-Services-Data-Protection-Addendum-DPA>

Die Datenverarbeitung kann aufgrund einer von Ihnen erteilten Einwilligung (Art. 6 Absatz 1 Satz 1 Buchstabe a) DSGVO), aufgrund eines zwischen Ihnen und uns geschlossenen oder noch zu schließenden Vertrages (Art. 6 Absatz 1 Satz 1 Buchstabe b) DSGVO) oder aufgrund eines für uns bestehenden überwiegenden berechtigten Interesses an der Datenverarbeitung (Art. 6 Absatz 1 Satz 1 Buchstabe f) DSGVO) erfolgen.

Die E-Mail-Kommunikation mit Ihnen wird ggf. über Server von Microsoft geleitet. Dabei verspricht Microsoft, dass alle personenbezogenen Daten, die über Microsoft 365-Produkte verarbeitet werden, für in der EU ansässige Unternehmenskunden ausschließlich innerhalb der EU verarbeitet und gespeichert werden. Diese Zusage gilt für alle zentralen Cloud-Dienste von Microsoft – Azure, Microsoft 365 und Dynamics 365 (vgl. hierzu das Statement von Microsoft: <https://news.microsoft.com/de-de/unsere-antwort-an-europa-microsoft-ermoeglicht-speicherung-und-verarbeitung-von-daten-ausschliesslich-in-der-eu/>).

Damit liegt hier grundsätzlich kein Datentransfer außerhalb der EU bzw. des EWR („Drittlandtransfer“) vor. Sollte dennoch ein Drittlandtransfer stattfinden, haben wir mit Microsoft die EU-Standardvertragsklauseln geschlossen. Darin verpflichtet sich Microsoft Maßnahmen zu treffen und einzuhalten, die einen dem EU-Datenschutzniveau nahezu gleichwertigen Datenschutz ermöglichen. Die Vereinbarung der EU-

Standardvertragsklauseln stellt geeignete Garantien dar, um einen Drittlandtransfer durchzuführen (Art. 46 Absatz 1 i.V.m. Absatz 2 Buchstabe c) DSGVO).

Häufige Fragen zu Microsoft und dem Datenschutz werden Ihnen beispielweise hier beantwortet: <https://www.microsoft.com/de-de/trust-center/privacy/gdpr-faqs?market=de>

#### 4.2 **Nutzung des Marketing-Tools Eloqua von Oracle**

Wir verwenden für alle automatisiert versendeten E-Mails das Marketing-System Eloqua der Oracle Corporation, Redwood City, CA, USA („Eloqua“). Eloqua ermöglicht es uns automatisiert E-Mails zu versenden. Die hierfür erforderlichen Daten (regelmäßig Ihre E-Mail-Adresse, ggf. Ihren Vor- und Nachnamen, um Sie persönlich ansprechen zu können) werden zu diesem Zweck an das System Eloqua weitergegeben.

Wir haben mit Oracle die EU-Standardvertragsklauseln geschlossen. Darin verpflichtet sich Oracle Maßnahmen zu treffen und einzuhalten, die einen dem EU-Datenschutzniveau nahezu gleichwertigen Datenschutz ermöglichen. Zusätzlich haben wir mit Oracle die von den deutschen Datenschutzbehörden empfohlenen Ergänzungen dieser Standardvertragsklauseln zur Ergreifung zusätzlicher Maßnahmen durch Oracle vereinbart, um das Datenschutzniveau weiter zu erhöhen. Die Vereinbarung der EU-Standardvertragsklauseln mit diesen zusätzlichen Maßnahmen stellt geeignete Garantien dar, um einen Drittlandtransfer durchführen zu können (Art. 46 Absatz 1 i.V.m. Absatz 2 Buchstabe c) DSGVO).

Die Datenverarbeitung kann aufgrund einer von Ihnen erteilten Einwilligung (Art. 6 Absatz 1 Satz 1 Buchstabe a) DSGVO), aufgrund eines zwischen Ihnen und uns geschlossenen oder noch zu schließenden Vertrages (Art. 6 Absatz 1 Satz 1 Buchstabe b) DSGVO) oder aufgrund eines für uns bestehenden überwiegenden berechtigten Interesses an der Datenverarbeitung (Art. 6 Absatz 1 Satz 1 Buchstabe f) DSGVO) erfolgen.

Werbung per E-Mail erhalten Sie unter Geltung des Rechts der Bundesrepublik Deutschland nur im Falle einer von Ihnen erteilten Einwilligung in den Erhalt von Werbung per E-Mail (vgl. § 7 Absatz 2 Nr. 3 UWG) oder, wenn die Ausnahmen vom Einwilligungserfordernis in § 7 Absatz 3 UWG vorliegen.

Die über Eloqua automatisiert versendeten E-Mails beinhalten so genannte Web-Beacons bzw. Trackings-Pixel (bspw. ein-Pixel-Bilddateien, die auf unserer Website gespeichert sind). So kann festgestellt werden, ob eine E-Mail-Nachricht geöffnet und welche Links ggf. angeklickt wurden. Außerdem werden technische Informationen erfasst (z.B. Zeitpunkt des Abrufs, IP-Adresse, Browsertyp und Betriebssystem). Diese Daten werden ausschließlich pseudonymisiert erhoben und nicht mit weiteren persönlichen Daten verknüpft. Eine direkte Personenbeziehbarkeit ist ausgeschlossen. Diese Daten dienen ausschließlich der statistischen Analyse von E-Mail-Kampagnen. Die Auswertungen dienen uns ausschließlich dazu, Lesegewohnheiten zu erkennen und unsere Inhalte auf sie anzupassen oder unterschiedliche Inhalte entsprechend den Interessen der Leser zu versenden.

Informationen zum Datenschutz bei Eloqua finden Sie unter: [www.oracle.com/legal/privacy/privacy-policy.html](http://www.oracle.com/legal/privacy/privacy-policy.html).

Hinweis: Bitte beachten Sie, dass Ihre Daten in der Regel an einen Server in den USA übertragen und dort gespeichert werden. Die USA werden vom Europäischen Gerichtshof als ein Land mit einem nach EU-Standards unzureichendem Datenschutzniveau eingeschätzt. Es besteht insbesondere das Risiko, dass Ihre Daten durch US-Behörden, zu Kontroll- und zu Überwachungszwecken, möglicherweise auch ohne Rechtsbehelfsmöglichkeiten, verarbeitet werden können.

#### 4.3 **Datenverarbeitung in unserem CRM-System Microsoft Dynamics 365**

Wir arbeiten mit dem Kundenbeziehungsmanagement-Tool (Customer-Relationship-Management, CRM) Dynamics von Microsoft. Dort werden alle Daten unserer Kontakte und Kunden, soweit wir für die Datenverarbeitung eine Rechtsgrundlage haben, gespeichert und verarbeitet. Die Nutzung des CRM-Systems erfolgt zu dem Zweck unternehmensweit alle Kontakte für die relevanten Mitarbeiter zur Verfügung stellen zu können und damit eine schnelle und für Sie zufriedenstellende Kommunikation mit Ihnen ermöglichen zu können.

Die Datenverarbeitung in unserem CRM-System kann aufgrund einer von Ihnen erteilten Einwilligung (Art. 6 Absatz 1 Satz 1 Buchstabe a) DSGVO), aufgrund eines zwischen Ihnen und uns geschlossenen oder noch zu schließenden Vertrages (Art. 6 Absatz 1 Satz 1 Buchstabe b) DSGVO) oder aufgrund eines für uns bestehenden überwiegenden berechtigten Interesses an der Datenverarbeitung (Art. 6 Absatz 1 Satz 1 Buchstabe f) DSGVO) erfolgen.

Microsoft ist sehr bemüht alle Anforderungen des europäischen Datenschutzes, insbesondere die Datenschutzgrundverordnung, DSGVO, zu beachten. Die Daten, die von und mit Microsoft bei der Nutzung von Dynamics verarbeitet werden, sind nach dem Stand der Technik ausreichend gesichert.

Zum Drittlandtransfer von Daten gelten die oben zur Nutzung von Microsoft 365 gemachten Angaben in gleicher Weise.

Informationen rund um den Datenschutz in Zusammenhang mit Dynamics einschließlich eines White Paper zum Herunterladen, einer FAQ-Liste etc. von Microsoft finden Sie hier:

<https://docs.microsoft.com/de-de/dynamics365/get-started/gdpr/>

#### 4.4 **Nutzung von DocuSign zum Zweck des Vertragsabschlusses**

Wir nutzen die Dienste von DocuSign der Firma DocuSign Germany GmbH, Neue Rothofstrasse 13-19, D-60313 Frankfurt (bzw. der US-amerikanischen Muttergesellschaft DocuSign, Inc., USA) für die Erstellung und Übermittlung von digitalen Signaturen zum Zweck des Vertragsabschlusses.

Die Dienstleistungen von DocuSign unterstützen uns und Sie darin, Transaktionen digital oder elektronisch aufzusetzen, sie durchzuführen und/oder deren Wirksamkeit nachzuweisen – etwa, indem ein Vertrag elektronisch signiert wird.

Wir nutzen für Vertragsschlüsse in der Regel DocuSign. Hierfür verarbeitet DocuSign im Rahmen der Erbringung seiner Dienste diejenigen Daten, die den Parteien den Nachweis der Wirksamkeit der von ihnen getätigten Transaktionen ermöglichen. Diese Daten

umfassen auch die an den Geschäftsabschlüssen beteiligten Personen und die von diesen Personen genutzten Endgeräte.

Die mittels DocuSign erfassten Daten werden auf Servern von DocuSign gespeichert.

Die Nutzung von DocuSign durch Sie erfolgt dabei rein freiwillig, indem Sie den Vertragsschluss über DocuSign mit uns vornehmen. Rechtsgrundlage ist daher Ihre Einwilligung (Art. 6 Absatz 1 Buchstabe a) DSGVO). Wünschen Sie den Vertragsschluss auf anderem Wege, können Sie uns das mitteilen, so dass wir den Vertragsschluss auf konventionelle Weise mit Ihnen vornehmen können.

Grundsätzlich werden die Daten innerhalb der EU bzw. des EWR verarbeitet, sodass kein Drittlandtransfer stattfindet. Sollte dennoch ein Drittlandtransfer stattfinden, haben wir mit DocuSign die EU-Standardvertragsklauseln geschlossen. Darin verpflichtet sich DocuSign Maßnahmen zu treffen und einzuhalten, die einen dem EU-Datenschutzniveau nahezu gleichwertigen Datenschutz ermöglichen. Die Vereinbarung der EU-Standardvertragsklauseln stellt geeignete Garantien dar, um einen Drittlandtransfer durchzuführen (Art. 46 Absatz 1 i.V.m. Absatz 2 Buchstabe c) DSGVO).

Weitere Informationen zum Umgang mit Nutzerdaten finden Sie in der Datenschutzerklärung von DocuSign unter: <https://www.docusign.de/unternehmen/datenschutz>

## 5 Art und Weise der Datenverarbeitung

Ihre Daten werden unter Beachtung unserer [technischen und organisatorischen Maßnahmen](#) auf unseren internen IT-Systemen oder in von uns zu diesem Zwecke genutzten datenschutzkonformen Onlinediensten in einer Datenbank gespeichert, verarbeitet und verwaltet.

Die Daten sind nach dem Stand der Technik vor dem Zugriff Unbefugter sowie vor Löschung und Zerstörung geschützt. Die Maßnahmen zum Schutz der Daten werden dabei regelmäßig evaluiert und dem Stand der Technik angepasst.

## 6 Rechtsgrundlagen der Datenverarbeitung

### 6.1 Datenverarbeitung aufgrund Einwilligung (Artikel 6 Abs. 1 S. 1 Buchstabe a) DSGVO)

Wenn Sie uns ohne vorherigen Kontakt proaktiv eine E-Mail oder ein Fax schicken bzw. uns anrufen, ist Rechtsgrundlage für die Verarbeitung der Daten Art. 6 Abs. 1 Buchstabe a) DSGVO, da Sie durch die aktive Kontaktaufnahme eine Einwilligung in die damit verbundene Datenverarbeitung erteilt haben. Das gilt zumindest für den üblichen Umfang einer solchen Datenverarbeitung, der zur Beantwortung Ihrer Anfrage erforderlich und durch Sie somit auch erwartbar ist.

Für eine darüberhinausgehende Datenverarbeitung ist sodann eine der sonstigen nachfolgend beschriebenen Rechtsgrundlagen einschlägig.

Die Einwilligung ist auch dann die richtige Rechtsgrundlage, wenn und soweit Sie freiwillig in Kenntnis der damit verbundenen Datenverarbeitung Dienste oder Tools, die wir oben beschrieben haben, in Anspruch nehmen, bspw. den Vertragsschluss mit uns über DocuSign durchführen.

### **6.2 Datenverarbeitung aufgrund Vertragserfüllung (Artikel 6 Abs. 1 S. 1 Buchstabe b) DSGVO)**

Die Datenverarbeitung der Daten von Interessenten oder unserer Kunden (Neu- und Bestandskunden) erfolgt nach Artikel 6 Abs. 1 S. 1 Buchstabe b) DSGVO.

Die Verarbeitung der Daten ist für die Erfüllung eines Vertrags, dessen Vertragspartei Sie sind (Kundensupport, Gewährleistung, Leistungserbringung u.ä.) oder zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen (Kontaktaufnahme, Angebotserstellung, Vertragsverhandlungen u.ä.) erforderlich, die auf Ihre Anfrage hin erfolgen.

Das ist neben der Bearbeitung von Supportfällen oder der allgemeinen Kommunikation zur Vertragsanbahnung und zur Vertragsabwicklung insbesondere der Fall bei unseren Reseller-Tätigkeiten. Hier schließen wir mit Ihnen zumindest einen kostenfreien Vermittlervertrag, zu dessen Erfüllung die stattfindende Datenverarbeitung erforderlich ist.

### **6.3 Datenverarbeitung wegen berechtigter Interessen (Artikel 6 Abs. 1 S. 1 Buchstabe f) DSGVO)**

Im Übrigen erfolgt die Datenverarbeitung aufgrund unseres berechtigten Interesses gemäß Artikel 6 Abs. 1 S. 1 Buchstabe f) DSGVO.

Das betrifft beispielsweise die Datenverarbeitung über Eloqua zur automatisierten E-Mail-Übermittlung. Diese Übermittlung kann dann erfolgen, wenn wir Sie zunächst ohne nähere Prüfung Ihrer E-Mail zunächst nur über den Eingang Ihrer Mail bei uns informieren wollen oder, wenn Sie mit Ihrer E-Mail-Anfrage eine automatisiert auslesbare oder standardisierbare Anfrage an uns richten, die wir mittels automatisierter Antwortsteuerung per Eloqua beantworten. Unser berechtigtes Interesse in diesen Fällen liegt in dem Erfordernis die Anfragen an uns möglichst effizient und schnell beantworten zu können und die Kommunikation mit Ihnen so zügig zu dem von Ihnen gewünschten Punkt vorantreiben zu können.

Ebenso fällt hierunter die Datenverarbeitung im Zusammenhang mit der Auswertung zum Zweck der Statistik. Unser berechtigtes Interesse besteht hier konkret darin, dass die Erhebung und Verarbeitung der Daten unsere Werbe- und Marketinginteressen unterstützt. Im Übrigen besteht ein berechtigtes Interesse darin, die künftige Ausrichtung unserer Leistungen und Produkte im Hinblick auf die ausgewerteten Informationen unserer Interessenten und Kunden zu prüfen und ggf. zu verbessern.

Ihre schutzwürdigen Interessen und Grundfreiheiten überwiegen nach unserer Abwägung hier nicht. Auf das besondere Widerspruchsrecht, dass Sie bei dieser Rechtsgrundlage haben, (vgl. den Hinweis am Ende dieser Informationen) weisen wir hin.

## 7 **Speicherdauer**

### 7.1 **Bei Datenverarbeitung im Wege der Einwilligung**

Haben Sie in eine der hier beschriebenen Datenverarbeitungen uns gegenüber wirksam eingewilligt, speichern wir die Daten, bis Sie uns formlos einen Widerruf dieser Datenverarbeitung übermitteln, was Sie jederzeit mit Wirkung für die Zukunft tun können.

### 7.2 **Bei Datenverarbeitung zur Vertragserfüllung**

Die zur Vertragsanbahnung bzw. Vertragserfüllung von uns erhobenen personenbezogenen Daten werden bis zum Ende der Vertragsverhandlungen bzw. bis zum Ablauf des Vertrages gespeichert.

Wir speichern die Daten darüber hinaus so lange, bis keine Ansprüche mehr aus dem Vertrag geltend gemacht werden können, also bis zum Eintritt der Verjährung.

Die allgemeine Verjährungsfrist nach § 195 BGB beträgt drei (3) Jahre. Bestimmte Ansprüche, wie beispielsweise Schadensersatzansprüche, verjähren jedoch erst in 30 Jahren (vgl. § 197 BGB). Besteht berechtigter Anlass anzunehmen, dass dies im Einzelfall relevant ist, speichern wir die personenbezogenen Daten über diesen Zeitraum. Die genannten Verjährungsfristen beginnen mit dem Ende des Jahres (also am 31.12.) in dem der Anspruch entstanden ist und der Gläubiger von den den Anspruch begründenden Umständen und der Person des Schuldners Kenntnis erlangt oder ohne grobe Fahrlässigkeit erlangen müsste.

### 7.3 **Bei Datenverarbeitung wegen berechtigter Interessen**

Die auf Grundlage eines berechtigten Interesses erhobenen Daten speichern wir bis das berechtigte Interesse nicht mehr besteht, die Abwägung zu einem anderen Ergebnis kommt oder Sie nach Artikel 21 DSGVO wirksam Widerspruch eingelegt haben (vgl. den Hinweis zum besonderen Widerspruchsrecht am Ende dieser Informationen) und wir im Übrigen keine sonstige Berechtigung haben die Datenverarbeitung fortzuführen, was trotz eines solchen Widerspruchs möglich sein kann.

### 7.4 **Hinweis auf Aufbewahrungs- und Speicherpflichten**

Sind wir nach Artikel 6 Abs. 1 S. 1 Buchstabe c) DSGVO aufgrund von steuer- und handelsrechtlichen Aufbewahrungs- und Dokumentationspflichten hinsichtlich bestimmter Daten zu einer längeren Speicherung verpflichtet, so speichern wir diese Daten für die Dauer der gesetzlichen Fristen.

## 8 **Datenverarbeitung außerhalb der EU bzw. des EWR**

Wie oben bei der Beschreibung der ggf. verwendeten Tools beschrieben, kann es grds. sein, dass eine Datenverarbeitung außerhalb der EU bzw. des EWR (also in einem so genannten Drittland) stattfindet. Das kann insbesondere eine Datenverarbeitung in den USA betreffen.

Mit den entsprechenden Anbietern haben wir jeweils einen Vertrag über die Auftragsverarbeitung geschlossen haben, der uns Weisungsrechte zusichert und in welchem die Anbieter die Einhaltung der gesetzlichen Datenschutzregelungen versichern. Zusätzlich haben wir zur Regelung der Datenübermittlung außerhalb der EU bzw. des EWR die von der Europäischen Kommission beschlossenen EU-Standardvertragsklauseln zum Datenschutz vereinbart.

Es kann in Einzelfällen auch sein, dass wir anstatt aufgrund der EU-Standardvertragsklauseln oder zusätzlich zu diesen mit dem Datenempfänger im Drittland den Datentransfer auf Basis seiner Binding Corporate Rules (BCR) durchführen. Dabei handelt es sich um interne verbindliche Datenschutzvorschriften des Datenempfängers, die zuvor von der zuständigen Datenschutzbehörde geprüft und genehmigt wurden. Auch diese BCR sind geeignete Garantien für einen solchen Datentransfer (vgl. Art. 46 Abs. 2 Buchstabe b) i.V.m. Art. 47 DSGVO).

Eine sonstige Weitergabe der erhobenen Daten an externe Empfänger erfolgt nicht.

## 9 **Beseitigungsmöglichkeiten** **und** **Betroffenenrechte**

Sie haben jederzeit die Möglichkeit, eine erteilte Einwilligung zur Verarbeitung der personenbezogenen Daten zu widerrufen bzw. der weiteren Datenverarbeitung wegen berechtigten Interesses zu widersprechen (vgl. den Hinweis auf das besondere Widerspruchsrecht weiter unten in diesem Text). In einem solchen Fall kann die Konversation nicht fortgeführt werden.

Der Widerruf der Einwilligung bzw. der Widerspruch der weiteren Datenverarbeitung werden durch formlose Mitteilung an uns (bspw. per E-Mail) ermöglicht. Alle personenbezogenen Daten, die im Zuge der Kontaktaufnahme gespeichert wurden, werden in diesem Fall gelöscht.

Insgesamt haben Sie folgende Rechte:

- gemäß Art. 7 Abs. 3 DSGVO eine einmal erteilte Einwilligung jederzeit uns gegenüber zu widerrufen. Dies hat zur Folge, dass wir die Datenverarbeitung, die auf dieser Einwilligung beruhte, für die Zukunft nicht mehr fortführen dürfen;
- gemäß Art. 15 DSGVO Auskunft über Ihre von uns verarbeiteten personenbezogenen Daten zu verlangen. Insbesondere können Sie Auskunft über die Verarbeitungszwecke, die Kategorie der personenbezogenen Daten, die Kategorien von Empfängern, gegenüber denen Ihre Daten offengelegt wurden oder werden, die geplante Speicherdauer, das Bestehen eines Rechts auf Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung oder Widerspruch, das Bestehen eines Beschwerderechts, die Herkunft Ihrer Daten, sofern diese nicht bei uns erhoben wurden, sowie über das Bestehen einer automatisierten Entscheidungsfindung einschließlich Profiling und ggf. aussagekräftigen Informationen zu deren Einzelheiten verlangen;
- gemäß Art. 16 DSGVO unverzüglich die Berichtigung unrichtiger oder Vervollständigung Ihrer bei uns gespeicherten personenbezogenen Daten zu verlangen;

- gemäß Art. 17 DSGVO die Löschung Ihrer bei uns gespeicherten personenbezogenen Daten zu verlangen, soweit nicht die Verarbeitung zur Ausübung des Rechts auf freie Meinungsäußerung und Information, zur Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung, aus Gründen des öffentlichen Interesses oder zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen erforderlich ist;
- gemäß Art. 18 DSGVO die Einschränkung der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zu verlangen, soweit die Richtigkeit der Daten von Ihnen bestritten wird, die Verarbeitung unrechtmäßig ist, Sie aber deren Löschung ablehnen und wir die Daten nicht mehr benötigen, Sie jedoch diese zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen benötigen oder Sie gemäß Art. 21 DSGVO Widerspruch gegen die Verarbeitung eingelegt haben;
- gemäß Art. 20 DSGVO Ihre personenbezogenen Daten, die Sie uns bereitgestellt haben, in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesebaren Format zu erhalten oder die Übermittlung an einen anderen Verantwortlichen zu verlangen und
- gemäß Art. 77 DSGVO sich bei einer Aufsichtsbehörde zu beschweren. In der Regel können Sie sich hierfür an die Aufsichtsbehörde Ihres üblichen Aufenthaltsortes oder Arbeitsplatzes oder unseres Firmensitzes wenden.

#### **Widerspruchsrecht bei Verarbeitung wegen berechtigtem Interesse, sowie gegen Direktwerbung**

Soweit wir personenbezogene Daten auf der Basis des Art. 6 Absatz 1 Buchstabe f) DSGVO verarbeiten (also wegen überwiegender berechtigter Interessen), haben Sie das Recht **jederzeit** aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, gegen die Verarbeitung der sie betreffenden personenbezogenen Daten bei uns **Widerspruch** einzulegen. Wenn wir keine zwingenden schutzwürdigen Gründe für die weitere Verarbeitung nachweisen können, die Ihre Interessen, Rechte und Freiheiten überwiegen oder aber, wenn wir die betreffenden Daten von Ihnen zum Zwecke der Direktwerbung verarbeiten, so werden wir Ihre Daten dann nicht mehr verarbeiten (vgl. Art. 21 DSGVO). Sie können sich hierfür per Post oder per E-Mail an uns wenden.

Werden personenbezogene Daten verarbeitet, um Direktwerbung zu betreiben, so haben Sie das Recht, jederzeit Widerspruch gegen die Verarbeitung Sie betreffender personenbezogener Daten zum Zwecke derartiger Werbung einzulegen; dies gilt auch für das Profiling, soweit es mit solcher Direktwerbung in Verbindung steht.

Zur Ausübung der genannten Rechte genügt eine E-Mail an [datenschutz@ptvgroup.com](mailto:datenschutz@ptvgroup.com).