

Datenschutzhinweise für die Kundenbefragung.

Wer ist die verantwortliche Stelle der Datenverarbeitung?

Die verantwortliche Stelle im Sinne der EU-Datenschutz-Grundverordnung („DSGVO“) für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten im Rahmen der Kundenbefragung ist Ihr in der Einladungs-E-Mail zur Kundenbefragung genanntes Autohaus (im Folgenden als „Händler“ oder „Wir“ bezeichnet). Die Kontaktdaten Ihres Händlers entnehmen Sie bitte Ihrer Einladungs-E-Mail.

Soweit nicht anders angegeben, sind Händler rechtlich und wirtschaftlich selbständige Unternehmen und nicht Teil der BMW AG. Weitere Details zur Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch Ihren Händler ebenso wie detaillierte Hinweise zu Ihren Betroffenenrechten finden Sie online in den Datenschutzhinweisen Ihres Händlers.

Wann erhebt und verarbeitet mein Händler personenbezogene Daten?

Wir erheben und verarbeiten Ihre personenbezogenen für die Kundenbefragung unter anderem in den folgenden Fällen:

- Wenn wir Sie für die Befragung auf direktem Wege kontaktieren; per Telefon oder per E-Mail soweit die hierfür notwendigen datenschutzrechtlichen Voraussetzungen erfüllt sind
- Wenn Sie eigeninitiativ an unserer Online- oder Portalkundenbefragung teilnehmen; per URL, QR-Code oder direkt über eine Stele im Autohaus

Bitte helfen Sie uns dabei, Ihre Angaben aktuell zu halten, indem Sie uns oder Ihren Händler über Änderungen bei Ihren personenbezogenen Daten – insbesondere zu Ihren Kontaktdaten – informieren.

Welche Daten können über Sie erhoben werden?

Die folgenden Kategorien von personenbezogenen Daten können durch die Kundenbefragung erhoben werden:

- **Kontaktdaten** ► Telefonnummer.
- **Weitere persönliche Daten** ► Im Zuge der von Ihnen bereitgestellten Informationen im Freitextfeld.
- **Weitere Angaben** ► Ihre Bewertung sowie weitere Informationen, die Sie durch die Eingabe in die Freitextfelder zur Verfügung stellen.
- **Transaktions- und Interaktionsdaten** ► Informationen zur Teilnahme an der Kundenbefragung.

Zu welchen Zwecken werden Ihre Daten verarbeitet?

Die im Zusammenhang mit der Teilnahme an der Kundenbefragung erhobenen Daten werden zu nachfolgend genannten Zwecken verarbeitet. Eine Erläuterung zum Anwendungsbereich der verfügbaren Rechtsgrundlagen finden Sie untenstehend.

A. Kundenbetreuung sowie Marktforschung aufgrund Einwilligung (Art. 6 Abs. 1 lit. a, b, g, f DSGVO)

Die Ergebnisse der Befragung und von Ihnen formulierte Anliegen (z.B. ein Rückrufwunsch) werden an Ihren Händler weitergeleitet. Ihr Händler nutzt diese Informationen zur Sicherstellung der Qualität von Dienstleistungen und für Prozessoptimierungen im Autohaus sowie zur Abwicklung eines von Ihnen formulierten Anliegens. Details hierzu ergeben sich aus der jeweiligen Einwilligungserklärung, die jederzeit für Sie widerruflich ist.

B. Datenübermittlung an ausgewählte Dritte

Daten werden u.a. an folgende Unternehmen weitergeleitet, wenn und soweit die hierfür notwendigen datenschutzrechtlichen Voraussetzungen erfüllt sind:

- An sorgfältig ausgewählte und geprüfte Dienstleister und Geschäftspartner, mit denen wir zusammenarbeiten, um Ihnen die Kundenbefragung anbieten und durchführen zu können. Dies tun wir mit der BMW AG nur im Rahmen der strengen Auflagen einer datenschutzrechtlichen Datenverarbeitung im Auftrag oder auf Basis Ihrer ausdrücklichen Zustimmung (z. B. im Rahmen Ihres Rückrufwunsches).

Rechtsgrundlagen für die Verarbeitung personenbezogener Daten

Wir verarbeiten Ihre Daten nur dann, wenn eine anwendbare Rechtsvorschrift dies erlaubt. Wir werden Ihre Daten insbesondere auf der Basis von Art. 6 und Art. 9 der DSGVO sowie auf der Grundlage von Einwilligungen nach Art. 7 DSGVO verarbeiten. Die Verarbeitung Ihrer Daten werden wir dabei unter anderem auf folgende Rechtsgrundlagen stützen. Bitte beachten Sie, dass dies keine vollständige oder abschließende Aufzählung der Rechtsgrundlagen ist, sondern dies lediglich Beispiele sind, welche die Rechtsgrundlagen transparenter machen sollen.

- Einwilligung (Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. a), Art. 7 DSGVO, beziehungsweise Art. 9 Abs. 2 lit. a), Art. 7 DSGVO): Wir werden bestimmte Daten nur auf der Grundlage Ihrer zuvor erteilten ausdrücklichen und freiwilligen Einwilligung verarbeiten. Sie haben das Recht, Ihre Einwilligung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft zu widerrufen.

Wie schützen wir Ihre personenbezogenen Daten?

Wir setzen verschiedene Sicherheitsmaßnahmen wie Verschlüsselungs- und Authentifizierungswerkzeuge nach dem aktuellen Stand der Technik ein, um die Sicherheit, Integrität und Verfügbarkeit Ihrer Daten zu schützen und aufrechtzuerhalten.

Ein hundertprozentiger Schutz vor unberechtigtem Zugriff kann bei Datenübertragungen über das Internet oder eine Website nicht garantiert werden, aber wir und unsere Dienstleister und Geschäftspartner bemühen uns nach besten Kräften darum, Ihre personenbezogenen Daten im Einklang mit den geltenden Datenschutzvorschriften durch physische, elektronische und verfahrensorientierte Sicherheitsvorkehrungen nach dem aktuellen Stand der Technik zu schützen. Unter anderem setzen wir folgende Maßnahmen ein:

- Strenge Kriterien für die Berechtigung zum Zugriff auf Ihre Daten nach dem „Need-to-Know-Prinzip“ (Beschränkung auf möglichst wenige Personen) und ausschließlich für den angegebenen Zweck,
- Weitergabe erhobener Daten ausschließlich in verschlüsselter Form,
- Speicherung vertraulicher Daten, z. B. Kreditkartendaten ausschließlich in verschlüsselter Form,
- Firewall-Absicherung von IT-Systemen zum Schutz vor unbefugtem Zugriff, z. B. durch Hacker und
- permanente Überwachung der Zugriffe auf IT-Systeme zur Erkennung und Unterbindung einer missbräuchlichen Verwendung personenbezogener Daten.

Wie lange bewahren wir Ihre Daten auf?

Wir werden Ihre Daten nur so lange aufbewahren, wie dies für die jeweiligen betreffenden Zwecke, für die wir Ihre Daten verarbeiten, notwendig ist. Falls wir Daten für mehrere Zwecke verarbeiten, werden sie automatisch gelöscht oder in einem Format gespeichert, das keine direkten Rückschlüsse auf Ihre Person zulässt, sobald der letzte spezifische Zweck erfüllt worden ist. Zur Sicherstellung, dass alle Ihre Daten im Einklang mit dem Prinzip der Datenminimierung wieder gelöscht werden, hat BMW ein internes Löschkonzept entworfen. Die grundsätzlichen Prinzipien, nach denen dieses Löschkonzept die Löschung Ihrer personenbezogenen Daten vorsieht, sind im Folgenden dargestellt.

Verwendung zur Kundenbetreuung und zu Marketingzwecken

Zur Kundenbetreuung und zu Marketingzwecken können die von Ihnen erhobenen Daten 3 bis 10 Jahre nach der Erhebung aufbewahrt werden, es sei denn, Sie wünschen die Löschung dieser Daten und es bestehen keine vertraglichen oder gesetzlichen Aufbewahrungspflichten, die diesem Löschverlangen entgegenstehen.

Wem geben wir international Zugriff auf Ihre Daten und wie schützen wir diese dabei?

Die Datenverarbeitung für die Kundenbefragung erfolgt in Deutschland, es erfolgt keinesfalls ein Transfer von personenbezogenen Daten in ein Land außerhalb der EU.

Die BMW AG greift zur Unterstützung bei der Bereitstellung der aufgeführten Dienstleistungen und Verwendungszwecke auf eine Reihe von Dienstleistern zurück, die im Rahmen der strengen Auflagen einer datenschutzrechtlichen Datenverarbeitung im Auftrag von der BMW AG beauftragt werden.

Kontakt mit uns, Ihre Datenschutzrechte und Ihr Recht auf Beschwerde bei der Datenschutzbehörde

Bei Fragen zur Verwendung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns wenden Sie sich bitte direkt an die verantwortliche Stelle in Ihrem Autohaus. Die Kontaktdaten entnehmen Sie bitte Ihrer Einladungs-E-Mail zur Kundenbefragung. Darüber hinaus können Sie sich an den zuständigen Datenschutzbeauftragten wenden.

Als von der Verarbeitung Ihrer Daten betroffene Person können Sie nach der DSGVO sowie nach anderen einschlägigen Datenschutzbestimmungen bestimmte Rechte bei uns geltend machen. Der folgende Abschnitt enthält Erläuterungen über Ihre Betroffenenrechte nach der DSGVO. Abhängig von Art und Umfang Ihrer Anfrage werden wir Sie bitten, diese schriftlich an uns zu richten.

Betroffenenrechte

Nach der DSGVO stehen Ihnen gegenüber uns insbesondere die folgenden Rechte als betroffene Person zu:

Recht auf Auskunft (Art. 15 DSGVO): Sie können von uns jederzeit Informationen über Ihre Daten, die wir über Sie halten, verlangen. Diese Auskunft betrifft unter anderem die von uns verarbeiteten Datenkategorien, für welche Zwecke wir diese verarbeiten, die Herkunft der Daten, falls wir diese nicht direkt von Ihnen erhoben haben, und gegebenenfalls die Empfänger, an die wir Ihre Daten übermittelt haben. Sie können von uns eine kostenlose Kopie Ihrer Daten erhalten. Sollten Sie Interesse an weiteren Kopien haben, behalten wir uns das Recht vor, Ihnen die weiteren Kopien in Rechnung zu stellen.

Recht auf Berichtigung (Art. 16 DSGVO): Sie können von uns die Berichtigung Ihrer Daten fordern. Wir werden angemessene Maßnahmen unternehmen, um Ihre Daten, die wir über Sie halten und laufend verarbeiten, richtig, vollständig und aktuell zu halten, basierend auf den aktuellsten uns zur Verfügung stehenden Informationen.

Recht auf Löschung (Art. 17 DSGVO): Sie können von uns die Löschung Ihrer Daten verlangen, sofern hierfür die rechtlichen Voraussetzungen vorliegen. Dies kann gemäß Art. 17 DSGVO etwa dann der Fall sein, wenn

- die Daten für die Zwecke, für die sie erhoben oder auf sonstige Weise verarbeitet wurden, nicht länger erforderlich sind;
- Sie Ihre Einwilligung, die Grundlage der Datenverarbeitung ist, widerrufen und es an einer anderweitigen Rechtsgrundlage für die Verarbeitung fehlt;
- Sie Widerspruch gegen die Verarbeitung Ihrer Daten einlegen und keine vorrangigen berechtigten Gründe für die Verarbeitung vorliegen, oder Sie gegen die Datenverarbeitung zu Zwecken der Direktwerbung widersprechen;
- die Daten unrechtmäßig verarbeitet wurden;
- die Verarbeitung nicht notwendig ist, um die Einhaltung einer gesetzlichen Verpflichtung, die von uns die Verarbeitung Ihrer Daten erfordert, sicherzustellen; insbesondere im Hinblick auf gesetzliche Aufbewahrungsfristen; um Rechtsansprüche geltend zu machen, auszuüben oder zu verteidigen.

Recht auf Einschränkung der Verarbeitung (Art. 18 DSGVO): Sie können von uns die Einschränkung der Verarbeitung Ihrer Daten verlangen, falls

- Sie die Richtigkeit der Daten bestreiten und zwar für den Zeitraum, den wir benötigen, um die Richtigkeit der Daten zu überprüfen;
- die Verarbeitung unrechtmäßig ist und Sie die Löschung Ihrer Daten ablehnen und stattdessen die Einschränkung der Nutzung verlangen;
- wir Ihre Daten nicht länger benötigen, Sie diese aber benötigen, um Rechtsansprüche geltend zu machen, auszuüben oder zu verteidigen;

- Sie Widerspruch gegen die Verarbeitung eingelegt haben, solange noch nicht feststeht, ob unsere berechtigten Gründe Ihre überwiegen.

Recht auf Datenübertragbarkeit (Art. 20 DSGVO): Auf Ihren Antrag hin werden wir Ihre Daten – soweit dies technisch möglich ist – an einen anderen Verantwortlichen übertragen. Dieses Recht steht Ihnen allerdings nur zu, sofern die Datenverarbeitung auf Ihrer Einwilligung beruht oder erforderlich ist, um einen Vertrag durchzuführen. Anstatt eine Kopie Ihrer Daten zu erhalten, können Sie uns auch bitten, dass wir die Daten direkt an einen anderen, von Ihnen konkretisierten Verantwortlichen übermitteln.

Recht auf Widerspruch (Art. 21 DSGVO): Sie können der Verarbeitung Ihrer Daten aus Gründen jederzeit widersprechen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, sofern die Datenverarbeitung auf Ihrer Einwilligung oder auf unseren berechtigten Interessen oder denen eines Dritten beruht. In diesem Fall werden wir Ihre Daten nicht länger verarbeiten. Letzteres gilt nicht, sofern wir zwingende schutzwürdige Gründe für die Verarbeitung nachweisen können, die Ihre Interessen überwiegen oder wir Ihre Daten zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen benötigen.

Fristen zur Erfüllung von Betroffenenrechten

Wir bemühen uns grundsätzlich, allen Anfragen innerhalb von 30 Tagen nachzukommen. Diese Frist kann sich jedoch aus Gründen gegebenenfalls verlängern, die sich auf das spezifische Betroffenenrecht oder die Komplexität Ihrer Anfrage beziehen.

Auskunftsbeschränkung bei der Erfüllung von Betroffenenrechten

In bestimmten Situationen können wir Ihnen aufgrund gesetzlicher Vorgaben möglicherweise keine Auskunft über sämtliche Ihrer Daten erteilen. Falls wir Ihren Auskunftsantrag in einem solchen Fall ablehnen müssen, werden wir Sie zugleich über die Gründe der Ablehnung informieren.

Beschwerde bei Aufsichtsbehörden

Die BMW AG nimmt Ihre Bedenken und Rechte sehr ernst. Sollten Sie aber der Ansicht sein, dass wir Ihren Beschwerden oder Bedenken nicht hinreichend nachgekommen sind, haben Sie das Recht, eine Beschwerde bei einer zuständigen Datenschutzbehörde einzureichen.