



## Informationspflichten Kundendienst und Service

Im Folgenden informieren wir über die Erhebung personenbezogener Daten bei Kontaktaufnahme zu unserem Kundendienst und -service. Personenbezogene Daten sind alle Daten, die auf Sie persönlich beziehbar sind, also z. B. Name, Adresse, E-Mail-Adressen, Telefonnummer.

### 1. Kontaktdaten und externer Datenschutzbeauftragter

Verantwortlicher gemäß Artikel 4 Absatz 7 DS-GVO ist die AIS alfaplan GmbH, Söflinger Straße 100, D-89077 Ulm, Tel.: +49 731 93 40 96 0, Mail: datenschutz@ais.de. Der externe Datenschutzbeauftragte der AIS alfaplan GmbH ist unter der o.g. Anschrift, zu Händen der Abteilung Datenschutz, erreichbar.

### 2. Zwecke der Datenverarbeitung und Rechtsgrundlagen

(1) Die Daten werden von uns erhoben, gespeichert und ggf. weitergegeben, soweit es erforderlich ist, um den Kunden alle Leistungen und Dienste des Unternehmens anzubieten. Die Erhebung, Speicherung und Weitergabe erfolgt mithin zum Zwecke von vorvertraglichen Maßnahmen auf Anfrage der betroffenen Person auf Grundlage von Artikel 6 Absatz 1 Satz 1 Buchstabe b DS-GVO und zum Zwecke der Erfüllung des Vertrages und auf Grundlage des Artikel 6 Absatz 1 Satz 1 Buchstabe b DS-GVO. Eine Nichtbereitstellung dieser Daten kann zur Folge haben, dass der Interessent oder Kunde nicht betreut werden können und vertragliche Verpflichtungen nicht erfüllt werden können.

Wir übermitteln personenbezogene Daten an die zuständigen Mitarbeiter/Abteilungen im Unternehmen und an den Interessenten oder den bestehenden Kunden.

Eine weitergehende Verarbeitung erfolgt nur, wenn Sie eingewilligt haben oder eine gesetzliche Erlaubnis vorliegt.

Teilweise bedienen wir uns externer Dienstleister mit Sitz im europäischen Wirtschaftsraum, um Ihre Daten zu verarbeiten.

Diese Dienstleister wurden von uns sorgfältig ausgewählt, schriftlich beauftragt und sind an unsere Weisungen gebunden. Sie werden von uns regelmäßig kontrolliert. Die Dienstleister werden diese Daten nicht an Dritte weitergeben, sondern sie nach Vertragserfüllung und dem Abschluss gesetzlicher Speicherfristen löschen, soweit Sie nicht in eine darüberhinausgehende Speicherung eingewilligt haben.

(2) Wir unterhalten aktuelle technische Maßnahmen zur Gewährleistung des Schutzes personenbezogener Daten. Diese werden dem aktuellen Stand der Technik jeweils angepasst.

### 3. Dauer der Datenspeicherung

Soweit wir Ihre Kontaktdaten nicht für betriebliche Zwecke verarbeiten, speichern wir die für den Kundendienst und -service erhobenen Daten solange bis der Zweck erfüllt wurde, zu dem die Daten erhoben wurden, und nicht mehr erforderlich sind oder bis zum Ablauf der Frist von 10 Jahren. Wir bewahren die nach Handels- und Steuerrecht erforderlichen Informationen des Vertragsverhältnisses für die gesetzlich bestimmten Zeiträume auf Grundlage von Artikel 6 Absatz 1 Satz 1 Buchstabe c DS-GVO auf. Für diesen Zeitraum werden die Daten allein für den Fall einer Überprüfung durch die Finanzverwaltung erneut verarbeitet. Ihre Daten werden auch gelöscht, wenn eine Speicherung unzulässig ist. Nach Ablauf dieser Frist werden die für dieses Verfahren erhobenen Daten gelöscht bzw. gesperrt, wenn ein Löschen nicht möglich ist.

### 4. Ihre Datenschutzrechte

Sie haben das Recht, von uns jederzeit über die zu Ihnen bei uns gespeicherten personenbezogenen Daten (Artikel 15 DS-GVO) Auskunft zu verlangen. Dies betrifft auch die Empfänger oder Kategorien von Empfängern, an die diese Daten weitergegeben werden und den Zweck der Speicherung. Zudem haben Sie das Recht, unter den Voraussetzungen des Artikel 16 DS-GVO die Berichtigung und/oder unter den Voraussetzungen des Artikel 17 DS-GVO die Löschung und/oder unter den Voraussetzungen des Artikel 18 DS-GVO die Einschränkung der Verarbeitung zu verlangen. Ferner können Sie unter den Voraussetzungen des Artikel 20 DS-GVO jederzeit eine Datenübertragung verlangen –sofern die Daten noch bei uns gespeichert sind.

Im Fall einer Verarbeitung personenbezogener Daten zur Wahrnehmung von im öffentlichen Interesse liegenden Aufgaben (Artikel 6 Absatz 1 Satz 1 Buchstabe e DS-GVO) oder zur Wahrnehmung berechtigter Interessen (Artikel 6 Absatz 1 Satz 1 Buchstabe f DS-GVO), können Sie der Verarbeitung der sie betreffenden personenbezogenen Daten jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widersprechen. Im Fall des Widerspruchs haben wir jede weitere Verarbeitung Ihrer Daten zu den vorgenannten Zwecken zu unterlassen, es sei denn,

- es liegen zwingende, schutzwürdige Gründe für eine Verarbeitung vor, die Ihre Interessen, Rechte und Freiheiten überwiegen, oder
- die Verarbeitung ist zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen erforderlich.

Unter den Voraussetzungen des Artikel 21 Absatz 1 DS-GVO kann der Datenverarbeitung aus Gründen, die sich aus der besonderen Situation der betroffenen Person ergeben, widersprochen werden.

## 5. Kontakt

Alle Informationswünsche, Auskunftsanfragen, Widerrufe oder Widersprüche zur Datenverarbeitung richten Sie bitte per E-Mail an unseren Datenschutzbeauftragten unter [datenschutz@ais.de](mailto:datenschutz@ais.de) oder per Brief an die unter 1. genannte Adresse. Für nähere Informationen verweisen wir auf den vollständigen Text der DS-GVO, welcher im Internet unter <https://dsgvo-gesetz.de> verfügbar ist und unsere Datenschutzerklärung, welche im Internet unter <https://www.ais.de/de/datenschutzbestimmungen.php> einsehbar ist.

Außerdem haben Sie die Möglichkeit, sich bei der zuständigen Aufsichtsbehörde über datenschutzrechtliche Sachverhalte zu beschweren.

Der Landesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit Baden-Württemberg

Postfach 10 29 32

70025 Stuttgart

oder:

Königstraße 10a

70173 Stuttgart

Telefon: 07 11/61 55 41-0

Telefax: 07 11/61 55 41-15

E-Mail: [poststelle@lfdi.bwl.de](mailto:poststelle@lfdi.bwl.de)