

Datenschutzhinweise für unseren Sprachbot

Mit diesen Datenschutzhinweisen informieren wir Sie über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns sowie über die Ihnen zustehenden Rechte.

1. Wer ist verantwortlich für den Datenschutz?

Technische Werke Schussental GmbH & Co. KG, Schussenstr. 22, 88212 Ravensburg, Tel.0751-804-0, vertreten durch den Geschäftsführer Dr. Andreas Thiel-Böhm.

2. Wie erreichen Sie unseren Datenschutzbeauftragten?

Sie erreichen unseren Datenschutzbeauftragten unter: datenschutz@tws.de

3. Welche Daten verarbeiten wir und woher kommen diese?

TWS setzt als Sprachbot die Software der Firma Voximplant ein. Voximplant[®] ermöglicht mit dem neuen Sprachportal die interne Weiterleitungsquote bei Kundenanrufen zu senken und die Wartezeiten für Anrufer zu senken.

Nach erfolgreichem Routing und Einwilligung wird dem jeweiligen Service-Mitarbeiter per Schnittstelle alle Angaben, die der Kunde gegenüber dem Sprachbot gemacht hat, auf einen Blick präsentiert.

Insbesondere folgende personenbezogene Daten von Kunden und Interessenten sind Gegenstand der Verarbeitung: Telefonnummer sowie die personenbezogenen Daten, die Sie im Gespräch angeben wollen: Vor- und Nachname, Telekommunikation (E-Mail, Telefon), Anliegen.

4. Wofür verarbeiten wir Ihre Daten (Zweck der Verarbeitung) und auf welcher Rechtsgrundlage?

Dieses Verfahren dient der Durchführung des Sprachbot und erfolgt auf Grundlage der folgenden Rechtsvorschrift:

a) Im Rahmen einer Einwilligung (Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO)

Der Einsatz des Sprachbot und die Verarbeitung erfolgt auf Grundlage einer Einwilligung gem. Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO. In solchen Fällen werden wir Ihnen unsere Absicht zur Aufzeichnung vorab transparent mitteilen und um Ihre Zustimmung bitten.

5. An wen geben wir die Daten weiter?

Eine Weitergabe Ihrer Daten durch TWS erfolgt innerhalb des Unternehmens nur an die Abteilungen von TWS, die diese zur Erfüllung der vertraglichen und gesetzlichen Pflichten oder zur Erfüllung ihrer jeweiligen Aufgaben benötigen. Darüber hinaus erhalten externe Stellen Ihre Daten ausnahmslos nur dann, wenn diese von uns auf ihre Pflichten als Auftragsverarbeiter vertraglich verpflichtet wurden (Art. 28 DSGVO) und gewährleisten, dass sie Ihre Daten gemäß unseren Weisungen verarbeiten. Hierzu zählt im Bereich des Sprachbot die Firma Voximplant.

6. Übermitteln wir Daten in Drittländer?

Im Rahmen der Nutzung des Sprachbot werden personenbezogene Daten an die Firma Voximplant, mit Sitz in den USA, übermittelt. TWS beachtet dabei die besonderen Voraussetzungen der Art. 44 bis 50 DSGVO. Dementsprechend wurde mit Voximplant ein Auftragsverarbeitungsvertrag inkl. EU-Model Clauses geschlossen.

Sonstige Übermittlungen Ihrer personenbezogenen Daten an Empfänger in sogenannte Drittländer, das heißt in Staaten außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) oder an internationale Organisationen, werden durch uns nicht vorgenommen.

7. Wie lange speichern wir Ihre Daten?

TWS speichert Ihre personenbezogenen Daten nur solange, wie dies für die Erbringung der damit verbundenen vertraglichen Leistungen erforderlich ist. Hiervon umfasst ist neben der Dauer der eigentlichen Geschäftsbeziehung auch die Datenverarbeitung im Rahmen der Anbahnung und Abwicklung von Verträgen. Daneben unterliegt TWS verschiedenen Aufbewahrungs- und Dokumentationspflichten, die sich unter anderem aus dem Handelsgesetzbuch sowie aus steuerrechtlichen Vorschriften (Abgabenordnung – AO) ergeben. Die dort vorgegebenen Fristen zur Aufbewahrung bzw. Dokumentation betragen fünf bis zehn Jahre. Schließlich beurteilt sich die Speicherdauer auch nach den gesetzlichen Verjährungsfristen, die zum Beispiel nach den §§ 195 ff. des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) in der Regel drei Jahre, in gewissen Fällen aber auch bis zu 30 Jahre betragen können.

8. Besteht eine Pflicht zur Bereitstellung der personenbezogenen Daten?

Kunden und Interessenten müssen im Rahmen unserer Geschäftsbeziehung nur die personenbezogenen Daten bereitstellen, die für die Aufnahme, Durchführung und Beendigung einer Geschäftsbeziehung erforderlich sind oder zu deren Erheben unsere Vertragspartner oder wir gesetzlich verpflichtet sind. Andernfalls ist der Abschluss eines Vertrages oder die Vertragsausführung nicht möglich.

9. Inwieweit gibt es eine automatisierte Entscheidungsfindung im Einzelfall?

Eine automatisierte Entscheidungsfindung einschließlich Profiling gemäß Art. 22 DSGVO kommt bei diesem Verfahren nicht zum Einsatz. Sollten wir diese Maßnahmen in Einzelfällen einsetzen, werden wir Sie hierüber gesondert informieren.

10. Welche Datenschutzrechte haben Sie?

Sie haben unter den jeweiligen gesetzlichen Voraussetzungen das Recht, jederzeit eine Bestätigung darüber zu verlangen, ob wir personenbezogene Daten verarbeiten und das Recht auf Auskunft (Art. 15 DSGVO, § 34 BDSG) über diese personenbezogenen Daten. Daneben steht Ihnen das Recht auf Berichtigung (Art. 16 DSGVO), Löschung (Art. 17 DSGVO, § 35 BDSG) und Einschränkung der Datenverarbeitung (Art. 18 DSGVO) zu, sowie das Recht, jederzeit Widerspruch gegen die Verarbeitung (Art. 21 DSGVO) der personenbezogenen Daten einzulegen, bzw. die Einwilligung zur Datenverarbeitung jederzeit zu widerrufen oder die Datenübertragung (Art. 20 DSGVO) zu fordern. Darüber hinaus haben Sie das Recht, sich im Falle von Datenschutzverletzungen bei einer Aufsichtsbehörde zu beschweren (Art. 77 DSGVO, § 19 BDSG).

11. Besonderer Hinweis auf Ihr Widerspruchs- und Widerrufsrecht

1. Widerrufsrecht

Wenn und soweit Sie eine Einwilligung zur Verarbeitung von personenbezogenen Daten erteilt haben, ist die jeweilige Einwilligung Rechtsgrundlage für die dort genannte Verarbeitung. Sie können Einwilligungen jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen. Durch den Widerruf der Einwilligung wird die Rechtmäßigkeit der aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung nicht berührt.