

mobiheat GmbH

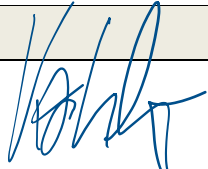
Umgang mit personenbezogenen Daten (PD)

Zusammenfassung	Erklärung zum Umgang mit PD in der mobiheat GmbH
-----------------	--

Version	V1.0
Freigabedatum	03.08.2019
Klassifizierung	Öffentlich

Dokument-Betreuer	Christian Köhler
Pfad nach Freigabe	
Dateiname	Umgang mit pbD mobiheat v1.0.docx

Freigabe des Dokumentes

Datum	Freigabe durch	Unterschrift
03.08.2019	Datenschutzbeauftragter	

Änderungshistorie

Vers	Änderungen	Änderungsdatum	Autor(en)	Prüfung durch*	Freigabe durch	Freigabe am**
1.0	Erstellung	03.08.2019	CK	MU	CK	03.08.2019

*) Prüfungen finden nur bei wesentlichen Änderungen seitens des Autors statt.

***) = Datum der in Kraft gesetzten Fassung

Umgang mit personenbezogenen Daten

1	Einleitung.....	4
1.1	Geltungsbereich.....	4
2	Wann erhebt und verarbeitet die mobiheat personenbezogene Daten?.....	4
3	Welche Daten können über Sie erhoben werden?.....	4
4	Zu welchen Zwecken werden Ihre Daten verarbeitet?	5
4.1	Erfüllung der vertraglichen Pflicht im Rahmen von Einkauf, Vertrieb sowie der Erfüllung vertraglicher Pflichten.....	5
4.2	Sicherung der Produktqualität	6
4.3	Erfüllung von Vertriebs-, Service- und Verwaltungsprozessen	6
4.4	Kundenbetreuung.....	6
4.5	Marketing	7
4.6	Newsletter	7
4.7	Erfüllung rechtlicher Verpflichtungen	7
4.8	Datenübermittlung innerhalb der Unternehmensgruppe	8
4.9	Übermittlung an Dritte	8
5	Wie schützen wir Ihre personenbezogenen Daten?	8
6	Wie lange bewahren wir Ihre Daten auf?	9
7	Kontakt mit uns, Ihre Datenschutzrechte und Ihr Recht auf Beschwerde bei der Datenschutzbehörde	9
7.1	Betroffenenrechte.....	10
7.1.1	Recht auf Auskunft (Art. 15 DSGVO).....	10
7.1.2	Recht auf Berichtigung (Art. 16 DSGVO):.....	10
7.1.3	Recht auf Löschung (Art. 17 DSGVO):	10
7.1.4	Recht auf Einschränkung der Verarbeitung (Art. 18 DSGVO):.....	10
7.1.5	Recht auf Datenübertragbarkeit (Art. 20 DSGVO):.....	11
7.1.6	Recht auf Widerspruch (Art. 21 DSGVO):.....	11
7.2	Fristen zur Erfüllung von Betroffenenrechten	11
7.3	Beschwerde bei Aufsichtsbehörden	11

Umgang mit PD in der mobiheat GmbH (mobiheat)

1 Einleitung

Dieses Dokument enthält Beschreibungen und Beispiele für den Umgang mit PD in der mobiheat. Die Inhalte werden den Kunden auf geeignete Weise, digital schriftlich im Einzelfall, oder als Verweis über die Website zur Verfügung gestellt.

1.1 Geltungsbereich

Diese Beschreibung gilt für alle beteiligten Gesellschaften der mobiheat.

2 Wann erhebt und verarbeitet die mobiheat personenbezogene Daten?

Mobiheat erhebt und verarbeitet Ihre personenbezogenen Daten unter anderem in den folgenden Fällen:

- Wenn Sie uns kontaktieren (z.B. über Kontaktformulare der Website)
- Wenn Sie bei uns Produkte kaufen
- Wenn Sie Dienstleistungen von uns in Anspruch nehmen
- Wenn Sie Informationen zu unseren Produkten anfordern
- Wenn Sie uns auf unsere Marketingaktivitäten antworten
- Wenn uns Ihre Daten im Rahmen der Reklamationsprozesse zugehen
- wenn uns Dritte personenbezogene Daten über Sie zulässigerweise zur Verfügung stellen
- Wenn Sie uns Bewerbungsunterlagen zukommen lassen
- Wenn Sie über Soziale Medien auf uns zugehen

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

3 Welche Daten können über Sie erhoben werden?

Die folgenden Kategorien von personenbezogenen Daten können über die Dienstleistungen, Produkte und Kontaktkanäle erhoben werden:

- **Kontaktdaten** ► Name, Anschrift, Telefonnummer, Fax, E-Mail-Adresse
- **Vertragsdaten** ► Kundennummer, Vertragsnummer, Ihre Unterschrift
- **Nutzung von Websites und Kommunikation** ► Informationen darüber, wie Sie die Website nutzen über Cookies und andere Tracking-Technologien

erhobene Daten. Inhalte der mit Ihnen geführten schriftlichen oder mündlichen Konversationen.

- **Transaktions- und Interaktionsdaten** ► Informationen zu Käufen von Produkten, Interaktionen mit der Kundenbetreuung (z.B. Anfragen)
- **Bonitäts- und Identitätsangaben** ► Daten zur Feststellung Ihrer Identität und Bonität, außerdem Informationen zu Transaktionen, etwaig nicht geleistete Zahlungen an uns

Dienste Dritter

Sofern Sie von der Möglichkeit Gebrauch machen, Online-Dienste (z.B. Facebook oder XING) zu nutzen, unterliegen diese Dienste der Verantwortung sowie den Datenschutz- und Nutzungsbedingungen des jeweiligen Anbieters. Auf die hierbei ausgetauschten Inhalte hat die mobiheat keinen Einfluss.

4 Zu welchen Zwecken werden Ihre Daten verarbeitet?

Die im Zusammenhang mit dem Vertragsabschluss oder der Erbringung der Dienste erhobenen Daten werden zu nachfolgend genannten Zwecken verarbeitet.

4.1 Erfüllung der vertraglichen Pflicht im Rahmen von Einkauf, Vertrieb sowie der Erfüllung vertraglicher Pflichten

Die mobiheat erhebt, verarbeitet und nutzt personenbezogene Daten im Rahmen der Verkaufs- und Einkaufsprozesse oder bei einer Erbringung unserer Leistungen in den Dienstleistungs- und Lieferprozessen.

Im Rahmen dieser Tätigkeiten werden nachfolgend genannte Datenkategorien verarbeitet:

- Kontaktdaten (Name, Vorname, Adresse, E-Mail-Adresse, Telefon-Faxnummer, etc.)
- Bankdaten (IBAN, BIC, Kontonummer oder Bankleitzahl)
- Persönliche Informationen (z.B. Ihr Geburtstag oder Ihre Interessen), wir wollen Ihnen hin und wieder eine Freude machen
- Details aus Konversationen (im Rahmen unserer Dokumentationspflichten zur Abrechnung von besprochenen Details zu Aufträgen)

Die mobiheat nutzt Ihre personenbezogenen Daten ausschließlich zur Ansprache i. R. der Vertragsabwicklung oder für Antworten Ihrer sonstigen Anfragen. Hierbei sprechen wir Sie ohne gesonderte Einwilligung z. B. schriftlich, telefonisch oder per E-Mail an.

4.2 Sicherung der Produktqualität

Die mobiheat verwendet die erhaltenen Daten, die durch die Erbringung von Leistungen durch die mobiheat erhoben werden für die Sicherstellung der Qualität von Produkten und Dienstleistungen

Die Verarbeitungen beruhen auf dem berechtigten Interesse der mobiheat, die hohen Erwartungen unserer Kunden bezüglich Produkten und Leistungen zu erfüllen und dem Wunsch nach innovativen Produkten und Lösungen Rechnung zu tragen. Zum Schutz Ihrer Interessen werden nach Bedarf zusätzliche Sicherheitsvorkehrungen umgesetzt wie z. B. Datenzugriffsbeschränkungen, Aufbewahrungsfristen sowie Datensparsamkeitsprinzipien, wie die ausschließliche Erhebung relevanter Daten.

4.3 Erfüllung von Vertriebs-, Service- und Verwaltungsprozessen

Um die Kundenbetreuung durch die mobiheat fortlaufenden zu optimieren, erstellen wir statistische Auswertungen und Berichte, die wir mit den zuständigen internen Abteilungen teilen. Diese Auswertungen dienen vornehmlich dazu, entsprechende Maßnahmen (z. B. Schulungen für das Personal) einzuleiten.

Wir werden die zuvor beschriebenen Berichte ausschließlich in anonymisierter Form erstellen, das heißt, dass die Empfänger der Berichte aus den enthaltenen Daten keine Rückschlüsse auf Sie als Person ziehen können.

4.4 Kundenbetreuung

Die mobiheat nutzt Ihre personenbezogenen Daten zur Ansprache i. R. der Vertragsanbahnung und Abwicklung oder für die Abwicklung sonstiger von Ihnen formulierten Anliegen (z. B. Anfragen). Zu allen Aspekten der Vertragsabwicklung oder der Abwicklung eines Anliegens sprechen wir Sie ohne gesonderte Einwilligung z. B. schriftlich, telefonisch, oder per E-Mail an, je nachdem, welche Kontaktdaten Sie angegeben haben.

Auch kontaktieren wir Sie in sorgfältig abgewogenen Fällen mit werblicher Kommunikation wenn und soweit die hierfür notwendigen datenschutzrechtlichen Voraussetzungen erfüllt sind und Sie der Nutzung Ihrer Daten zum Zwecke der schriftlichen Ansprache in Kenntnis eines Widerspruchsrechts nicht widersprochen haben.

Die mobiheat verarbeitet Ihre personenbezogenen Daten auf dieser Basis auch, um Sie z. B. im Rahmen Ihrer Kontaktaufnahme mit uns eindeutig zu identifizieren.

4.5 Marketing

Die mobiheat nutzt Ihre personenbezogenen Daten unter Umständen auch zu Marketingzwecken im Rahmen von Referenzstorys und Projektberichten. Dies geschieht immer in Rücksprache und Abstimmung mit Ihnen.

4.6 Newsletter

Im Rahmen unserer partnerschaftlichen Geschäftsbeziehung ist es uns ein Anliegen Sie zu wichtigen Themen und Trends sowie Neuigkeiten aus der mobiheat auf dem Laufenden zu halten.

Sie erhalten von uns einen Newsletter mit Nachrichten und aktuellen Informationen zu einigen von unseren Produkten und Dienstleistungen. Falls Sie keinen Newsletter mehr erhalten wollen, können Sie der Verwendung ihrer E-Mail Adresse jederzeit widersprechen, indem Sie auf das Mail entsprechend antworten.

Anfallende Daten sind z.B.:

- Kontaktdaten (Name, Vorname, E-Mail Adresse)
- Technische Informationen (z.B. das Öffnungsverhalten unserer Newsletter)

4.7 Erfüllung rechtlicher Verpflichtungen

Die mobiheat wird personenbezogene Daten zudem dann verarbeiten, wenn eine rechtliche oder vertragliche Verpflichtung hierzu besteht.

Erhobene Daten werden auch im Rahmen der Sicherstellung des Betriebs unserer Anlagen verarbeitet. Unter Sicherstellung werden u. a. nachfolgende Tätigkeiten verstanden:

- Sicherung und Betrieb unserer mobilen Heiz- oder Kühlanlagen
- Monitoring der Betriebsparameter unserer mobilen Heiz- oder Kühlanlagen
- Problem Management zur Behebung von Störungen unserer Anlagen

Die mobiheat unterliegt einer Vielzahl an weiteren gesetzlichen Verpflichtungen. Um diesen Verpflichtungen nachzukommen verarbeiten wir Ihre Daten im erforderlichen Umfang und geben diese gegebenenfalls im Rahmen gesetzlicher Meldepflichten an die verantwortlichen Behörden weiter.

Weiterhin verarbeiten wir Ihre Daten gegebenenfalls im Fall eines Rechtsstreits, wenn der Rechtsstreit eine Verarbeitung Ihrer Daten notwendig macht.

4.8 Datenübermittlung innerhalb der Unternehmensgruppe

Die mobiheat besteht aus mehreren Einzelunternehmen. Teilweise übersenden wir nach sorgfältiger Überprüfung Ihre Daten an andere Gesellschaften der mobiheat, die diese als eigene Verantwortliche weiterverarbeiten.

Bitte beachten Sie, dass dies keine vollständige oder abschließende Aufzählung der Datenübermittlungsvorgänge innerhalb der mobiheat ist, sondern lediglich Beispiele sind, welche die Datenübermittlungen transparenter machen sollen.

- Wenn Sie mit uns in einer Geschäftsbeziehung stehen und wir denken eine Leistung des weiteren mobiheat Unternehmens könnte für Sie von Interesse sein
- Zur Erfüllung der Vertriebs-, Service- und Verwaltungsprozesse der mobiheat

4.9 Übermittlung an Dritte

Eine weitergehende Datenübermittlung an Dritte, nicht in einem Vertragsverhältnis zur mobiheat stehenden Gesellschaften, findet nicht statt.

5 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 technische und organisatorische 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
- Unterbringung unserer Datenverarbeitungsanlagen in einem ISO 27001 zertifiziertem Rechenzentrum
- Firewall-Absicherung von IT-Systemen zum Schutz vor unbefugtem Zugriff, z. B. durch Hacker
- permanente Überwachung der IT-Systeme

Die sind nur einige Beispiele. Eine vollständige Liste an Maßnahmen erhalten sie im Rahmen unserer TOM's auf Anfrage.

6 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. Zur Sicherstellung, dass alle Ihre Daten im Einklang mit dem Prinzip der Datenminimierung wieder gelöscht werden, hat die mobiheat ein internes Löschkonzept entworfen. Die grundsätzlichen Prinzipien, nach denen dieses Löschkonzept die Löschung Ihrer personenbezogenen Daten vorsieht, sind im Folgenden dargestellt.

Verwendung zur Erfüllung eines Vertrags

Zur Erfüllung vertraglicher Verpflichtungen können von Ihnen erhobene Daten so lange aufbewahrt werden, wie der Vertrag in Kraft ist, sowie abhängig vom Charakter und der Tragweite des Vertrages 6 oder 10 Jahre darüber hinaus, um den gesetzlichen Aufbewahrungspflichten zu entsprechen und um eventuelle Anfragen oder Ansprüche nach Vertragsablauf zu klären.

Darüber hinaus gibt es Verträge zur Lieferung von Produkten und Dienstleistungen, die längere Aufbewahrungsfristen notwendig machen.

Verwendung zur Prüfung von Ansprüchen

Daten, die nach unserem Ermessen notwendig sein werden, um Ansprüche an uns zu prüfen, abzuwehren oder um gegen Sie, uns oder Dritte eine strafrechtliche Verfolgung einzuleiten oder Ansprüche vorzubringen, können von uns so lange aufbewahrt werden, wie ein entsprechendes Verfahren angestrengt werden könnte.

7 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 am besten zuerst an die mobiheat Kundenbetreuung – entweder per E-Mail unter info@mobiheat.de oder telefonisch unter der Nummer +49 (821) 71011 - 0 (Mo-Fr 08:00 – 17:00 Uhr).

Darüber hinaus können Sie sich an den zuständigen Datenschutzbeauftragten wenden. Sehen Sie hierzu die Datenschutzerklärung auf der Website.

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.

7.1 Betroffenenrechte

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

7.1.1 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.

7.1.2 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.

7.1.3 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 z.B.:

- 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

7.1.4 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

7.1.5 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.

7.1.6 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.

7.2 Fristen zur Erfüllung von Betroffenenrechten

Wir bemühen uns grundsätzlich, allen Anfragen innerhalb von 30 Tagen nachzukommen.

7.3 Beschwerde bei Aufsichtsbehörden

Die mobiheat 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.