

Informationspflichten Reklamationen

Im Folgenden informieren wir über die Erhebung personenbezogener Daten bei einer Reklamation. Personenbezogene Daten sind alle Daten, die auf Sie persönlich beziehbar sind, also z. B. Name, Adresse, E-Mail-Adressen, Telefonnummer.

1. Kontaktdaten und betrieblicher Datenschutzbeauftragter

Verantwortlicher gemäß Artikel 4 Absatz 7 DS-GVO ist RHG Raiffeisen Handelsgenossenschaft Langenhessen eG, Seelingstädter Straße 2, 08412 Werdau OT Langenhessen, Tel. 03761/80060, Fax. 03761/800666, E-Mail info@rhg-24.de. Der betriebliche Datenschutzbeauftragte von RHG Raiffeisen Handelsgenossenschaft Langenhessen eG ist unter der o.g. Anschrift, zu Händen der Abteilung Datenschutz, bzw. unter datschutzbeauftragter@rhg-24.de erreichbar.

2. Zwecke der Datenverarbeitung und Rechtsgrundlagen

(1) Die Daten werden von uns erhoben, gespeichert und ggf. weitergegeben, soweit es erforderlich ist, um eine mündliche oder schriftliche ausgedrückte Unzufriedenheit mit einem Produkt oder einer Dienstleistung von internen wie externen Kunden zu behandeln. Ursache können tatsächliche Mängel oder auch Missverständnisse oder unrealistische Erwartungen. Die Erhebung, Speicherung und Weitergabe erfolgt mithin zum Zwecke der Erfüllung des Vertrages und auf Grundlage des Artikel 6 Absatz 1 Satz 1 Buchstabe b DS-GVO und zum Zwecke der Erfüllung einer rechtlichen Pflicht des Verantwortlichen auf Grundlage von Artikel 6 Absatz 1 Satz 1 Buchstabe c DS-GVO. Eine Nichtbereitstellung dieser Daten kann zur Folge haben, dass die Reklamation nicht abgewickelt werden kann. Wir übermitteln personenbezogene Daten an zuständige Abteilung im Unternehmen (Service, Verkauf, Vertrieb); den betroffenen Kunden; unserem Lieferanten. 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. Darüber hinaus übermitteln wir an unseren Rechtsanwalt gegebenenfalls Informationen von der Reklamation. Dies erfolgt, entsprechend den gesetzlichen Anforderungen, soweit es zur Wahrung unserer berechtigten Interessen und der berechtigten Interessen Dritter erforderlich ist und kein Grund zu der Annahme besteht, dass Ihre Interessen oder Grundrechte und Grundfreiheiten, die den Schutz personenbezogener Daten erfordern, überwiegen. Die Erhebung, Speicherung und Weitergabe erfolgt mithin zum Zwecke der betrieblichen Interessen auf der Grundlage des Artikel 6 Absatz 1 Satz 1 Buchstabe f DS-GVO.

(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, bewahren wir 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 (regelmäßig 10 Jahre) werden die Daten allein für den Fall einer Überprüfung durch die Finanzverwaltung erneut verarbeitet.

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 datenschutzbeauftragter@rhg-24.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 www.rhg-24.de einsehbar ist. Außerdem haben Sie die Möglichkeit, sich bei der zuständigen Aufsichtsbehörde über datenschutzrechtliche Sachverhalte zu beschweren.

Der Sächsische Datenschutzbeauftragte
Andreas Schurig
Bernhard-von-Lindenau-Platz 1
01067 Dresden