

## Datenschutzrichtlinie für Helpcenter

Datum: September 2019

### Inhalt

1	Allgemeines .....	1
2	Nutzung der Helpcenter-Plattform und Einreichung einer Kundenanfrage ..	2
3	Empfänger von personenbezogenen Daten .....	3
4	Ihre Rechte .....	4
5	Datensicherheit .....	6
6	Aufbewahrung und Löschung von Daten durch Vorwerk International .....	6
7	Status der Datenschutzrichtlinie .....	6
8	Datenschutzbeauftragter.....	7

### 1 Allgemeines

- 1.1 Die folgenden Bestimmungen legen fest, wie Vorwerk International & Co. KmG, Verenastrasse 39, CH- 8832 Wollerau, Schweiz („**Vorwerk International**“) Ihre personenbezogenen Daten im Zusammenhang mit der Helpcenter-Plattform („Helpcenter“) behandelt und welche Daten verarbeitet werden, wenn Sie konkrete Anfragen zu Produkten oder Dienstleistungen von Vorwerk haben.
- 1.2 Vorwerk International ist der Anbieter des Helpcenters und damit im Hinblick auf die Daten, die wie in Abschnitt 2 unten beschrieben über die Plattform erhoben werden, der Datenverantwortliche. Vorwerk International ist außerdem verantwortlich für den Kundenservice der Cookidoo® Web-Plattform („Cookidoo“), der „Official Thermomix® Cookidoo® App“ und der Kobold Robot App (gemeinsam „App“).
- 1.3 Ungeachtet des Abschnitts 1.2 betreffen der Verkauf von Vorwerk Produkten (z. B. Kobold, Thermomix oder Temial) und der Kundenservice in der Regel andere Gesellschaften der Vorwerk Gruppe. Die jeweilige Zuständigkeit hängt in der Regel vom Wohnort des Kunden oder vom Ort des Erwerbs im Einzelhandel ab. Einen Überblick über die zuständigen lokalen Vorwerk Gesellschaften und ihre eigenständigen Datenschutzrichtlinien finden Sie [hier](#).
- 1.4 Um Zweifel auszuschließen gilt, dass die Vorwerk Konzerngesellschaften nicht als gemeinsam Verantwortliche handeln, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes angegeben ist. Sofern im Folgenden nicht ausdrücklich etwas anderes beschrieben wird, handelt es sich bei jeder Übermittlung von Daten zwischen den Vorwerk Konzerngesellschaften um eine Übermittlung von einem Verantwortlichen an einen anderen Verantwortlichen und

nicht um die Verarbeitung durch eine Vorwerk Konzerngesellschaft im Auftrag der anderen.

## **2 Verarbeitung von personenbezogenen Daten auf unserer Plattform**

Detaillierte Informationen zum Umgang mit Ihren Daten finden Sie im Folgenden in dieser Datenschutzrichtlinie. Falls Sie Fragen oder Anmerkungen haben, wenden Sie sich bitte an den Datenschutzbeauftragten. Nutzen Sie hierfür bitte die Kontaktdaten, die unten in Abschnitt 8 angegeben sind.

### **2.1 Nutzung der Helpcenter-Plattform und Einreichung einer Kundenanfrage**

Beim Zugriff auf die Plattform werden aus technischen Gründen die folgenden Daten automatisch an Vorwerk International übermittelt:

- IP-Adresse
- Datum und Uhrzeit
- Übertragene Datenmenge
- Zugriffsgerät und Browser
- Betriebssystem des Zugriffsgeräts
- Eine Meldung, ob der Zugriff erfolgreich war

Die vorstehenden Daten werden verarbeitet, um Ihnen die Nutzung der Plattform technisch zu ermöglichen. Darüber hinaus können die Daten zu statistischen Zwecken und zur Verbesserung der angebotenen Dienstleistung in anonymisierter Form ausgewertet werden. Rechtsgrundlage für die Verarbeitung dieser Daten sind berechnete Interessen (Art. 6 (1) f DSGVO).

### **2.2 Auf der Plattform haben Sie die Möglichkeit, das Anfrageformular zu verwenden, um eine konkrete Anfrage beim Kundendienst einzureichen. Damit unser Kundenservice Ihre Anfrage bearbeiten und Kontakt zu Ihnen aufnehmen kann, werden in diesem Fall die folgenden personenbezogenen Daten erhoben (mit \* gekennzeichnete Daten sind optional und von der Art der Anfrage, die Sie einreichen, abhängig):**

- Vorname
- Nachname
- Postleitzahl und Wohnort
- Telefon-Nummer

- E-Mail-Adresse\*
- Rechnungsnummer/Gutscheinnummer\*
- Auftragsnummer\*
- Name des Produkts des Kunden\*

Die oben genannten Daten werden ausschließlich zur Bearbeitung der konkreten Kundenservice-Anfrage genutzt und zu keinerlei sonstigen Zwecken weiterverarbeitet.

Rechtsgrundlage für die Verarbeitung dieser Daten ist die Erfüllung eines Vertrags (Art. 6 (1) b DSGVO).

### 2.3 Lokaler Kundenservice

Falls die Anfrage des Kunden ein Produkt oder eine Dienstleistung von Vorwerk betrifft, für die ein anderer Kundenservice innerhalb der Vorwerk Gruppe zuständig ist (siehe Abschnitt 1.2 und 1.3), werden wir die über das Kontaktformular erhobenen Daten an die entsprechende lokale Vorwerk Gesellschaft weitergeben, um die Anfrage des Kunden bearbeiten zu können. In solchen Fällen werden die in Abschnitt 2.2 genannten personenbezogenen Daten an die zuständige lokale Vorwerk Gesellschaft weitergegeben und zu diesem Zweck verarbeitet.

Rechtsgrundlage für die Verarbeitung dieser Daten ist die Einwilligung des Kunden (Art. 6 (1) a DSGVO).

## 3 Empfänger von personenbezogenen Daten

3.1 Wenn wir für Sie durch die Bearbeitung Ihrer Anfragen Support-Leistungen erbringen, kann es vorkommen, dass wir personenbezogene Daten an Personen weitergeben, die in unserem Auftrag handeln oder anderweitig am Kundenservice beteiligt sind. Hierzu gehören:

- Dienstleister, die in unserem Auftrag Daten erheben
- Andere Geschäftspartner, die Dienstleistungen für uns erbringen, wie zum Beispiel
  - o IT-Hosting-Anbieter
  - o Kommunikationsdienstleister

3.2 Die oben genannten Empfänger von personenbezogenen Daten können außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums ansässig sein. Falls erforderlich und sofern das Land,

in das die Daten übermittelt werden, von der Europäischen Kommission nicht als Land mit angemessenem Schutzniveau erachtet wird, verlangen wir von solchen Empfängern, Datenschutzmaßnahmen, wie beispielsweise Standardvertragsklauseln, das Anbieten von angemessenen Garantien gemäß den Richtlinien der Europäischen Kommission oder die Zertifizierung nach dem EU-US- oder Schweiz-US-Privacy-Shield, einzuhalten.

## **4 Ihre Rechte**

### **4.1 Auskunftsrecht (Art. 15 DSGVO)**

Sie haben das Recht, sich bestätigen zu lassen, ob Vorwerk International Ihre personenbezogenen Daten verarbeitet, und, wenn dies der Fall ist, von Vorwerk International Auskunft über die Daten zu erhalten, die Vorwerk International zu Ihrer Person oder zu Ihrem Pseudonym gespeichert hat.

### **4.2 Recht auf Berichtigung (Art. 16 DSGVO)**

Sie haben das Recht, die Berichtigung der Daten zu verlangen, sofern die über Sie erhobenen personenbezogenen Daten nicht korrekt sind.

### **4.3 Recht auf Löschung (Art. 17 DSGVO)**

Sie haben das Recht, unter bestimmten Umständen die unverzügliche Löschung von personenbezogenen Daten zu verlangen. Zum Beispiel, wenn die personenbezogenen Daten für die Zwecke, für die sie erhoben wurden, nicht mehr notwendig sind, oder Sie Ihre Einwilligung, auf die sich unsere Verarbeitung gemäß Art. 6 (1) a DSGVO stützte, widerrufen und es an einer anderweitigen Rechtsgrundlage für die Verarbeitung fehlt.

### **4.4 Recht auf Einschränkung der Verarbeitung (Art. 18 DSGVO)**

Sie haben das Recht, unter bestimmten Umständen die Einschränkung der Verarbeitung zu verlangen. Zum Beispiel, wenn Sie der Meinung sind, dass Ihre personenbezogenen Daten nicht korrekt sind, oder wenn wir die personenbezogenen Daten für den ursprünglichen Verarbeitungszweck nicht mehr benötigen, Sie aber von uns verlangen, diese Daten aufzubewahren, um rechtliche Ansprüche festzustellen, geltend zu machen oder abzuwehren.

### **4.5 Recht auf Datenübertragbarkeit (Art. 20 DSGVO)**

Unter bestimmten Umständen haben Sie das Recht, Ihre personenbezogenen Daten, die Sie uns zur Verfügung gestellt haben, in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zu erhalten und diese Daten ohne Behinderung einem anderen Verantwortlichen zu übermitteln oder von uns zu verlangen, dies zu tun.

#### 4.6 **Widerspruchsrecht (Art. 21 DSGVO)**

**Soweit wir Ihre personenbezogenen Daten auf der Rechtsgrundlage von berechtigten Interessen (gemäß Art. 6 (1) f DSGVO) verarbeiten, haben Sie das Recht, dieser Verarbeitung aus Gründen, die sich auf Ihre besondere Situation beziehen, zu widersprechen. Wir werden uns an Ihre Anfrage halten, es sei denn, wir haben zwingende legitime Gründe für die Bearbeitung, die Ihre Interessen und Rechte außer Kraft setzen, oder wenn wir die Daten zur Begründung, Ausübung oder Abwehr eines Rechtsanspruchs weiterverarbeiten müssen. Wir werden Ihrer Anfrage jedoch in jedem Fall nachkommen, wenn die Verwendung Ihrer personenbezogenen Daten zu Marketingzwecken erfolgt.**

#### 4.7 **Recht auf Widerruf der Einwilligung**

- 4.7.1 Wenn wir Ihre personenbezogenen Daten auf Grundlage der Einwilligung, die Sie uns gemäß Art. 6 (1) a DSGVO erteilt haben, verarbeiten, haben Sie das Recht, diese Einwilligung jederzeit zu widerrufen. Bitte beachten Sie, dass der Widerruf der Einwilligung keine Auswirkungen auf die Rechtmäßigkeit der auf Grundlage Ihrer Einwilligung vor dem Widerruf erfolgten Verarbeitung hat.

#### 4.8 **Wie Sie Ihre Datenschutzrechte ausüben können**

Falls Sie Fragen zur Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung Ihrer personenbezogenen Daten, zur Offenlegung, Berichtigung, Sperrung oder Löschung von Daten, zum Widerruf gegen eine bestimmte Datenverarbeitung oder zur Datenübertragbarkeit haben, wenden Sie sich bitte unter den unten in Abschnitt 8 angegebenen Kontaktdaten an den Datenschutzbeauftragten.

Sie sind berechtigt, uns Anweisungen zu geben, wie wir nach Ihrem Tod mit Ihren personenbezogenen Daten umgehen sollen.

#### 4.9 **Recht auf Einreichung einer Beschwerde**

- 4.9.1 Sie haben das Recht, eine Beschwerde bei einer Aufsichtsbehörde einzureichen, insbesondere in dem Mitgliedsstaat Ihres gewöhnlichen Aufenthalts.
- 4.9.2 Falls Sie mit irgendeinem Aspekt der Datenverarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch Vorwerk International nicht zufrieden sind, würden wir gerne verstehen, woran dies liegt, mit Ihnen darüber sprechen und erfahren, wie wir die Situation verbessern können. Sie können sich gerne unter den unten in Abschnitt 8 angegebenen Kontaktdaten an uns wenden. Unabhängig davon können Sie eine Beschwerde bei der lokalen Datenschutzbehörde einreichen.

## **5 Datensicherheit**

Bei Vorwerk International haben wir angemessene technische und organisatorische Maßnahmen ergriffen, um übermittelte, gespeicherte oder anderweitig verarbeitete personenbezogene Daten vor zufälliger oder unrechtmäßiger Zerstörung, Verlust, Veränderung, unbefugter Weitergabe oder unberechtigtem Zugang zu schützen.

## **6 Aufbewahrung und Löschung von Daten durch Vorwerk International**

6.1 Wir speichern Ihre personenbezogenen Daten im Zusammenhang mit der Erbringung von Kundenservice-Support so lange wie nötig, um Sie zu unterstützen, geltendes Recht (einschließlich der Vorschriften über die Aufbewahrung von Dokumenten) einzuhalten, Streitigkeiten mit anderen Parteien beizulegen, und wie es anderweitig für die Ausübung unserer Geschäftstätigkeit erforderlich ist. Daher löschen wir personenbezogene Daten, sobald diese für die oben genannten Zwecke nicht mehr benötigt werden.

6.2 Falls die Verarbeitung auf Ihrer Einwilligung beruht und Sie Ihre Einwilligung widerrufen, werden wir Ihre personenbezogenen Daten unverzüglich nach dem Widerruf löschen oder anonymisieren, sofern es keine Rechtsgrundlage für die Aufbewahrung der Daten gibt.

6.3 Falls wir personenbezogene Daten speichern, um Rechtsvorschriften über die Aufbewahrung von Dokumenten einzuhalten, werden wir diese personenbezogenen Daten im Archivmodus speichern. Das bedeutet, dass der Zugriff auf diese personenbezogenen Daten streng auf Personen beschränkt ist, die gegebenenfalls Zugriff auf diese personenbezogenen Daten haben müssen, um die oben genannten Rechtsvorschriften einzuhalten.

6.4 Zu den Kriterien, anhand deren wir die Fristen für die Aufbewahrung Ihrer personenbezogenen Daten feststellen, zählen die Aufbewahrungsanforderungen aus dem geltenden Recht sowie Anforderungen aus unserem Betrieb wie zum Beispiel die Buchhaltung, die Durchführung eines Kundenbeziehungsmanagements und die Reaktion auf Rechtsansprüche, Beschwerden und Anfragen von Aufsichts- und Strafverfolgungsbehörden. Falls Sie eine Frage zu einer bestimmten Aufbewahrungsfrist für bestimmte Arten von personenbezogenen Daten haben, können Sie sich unter den unten in Abschnitt 8 angegebenen Kontaktdaten an uns wenden.

## **7 Status der Datenschutzrichtlinie**

Diese Datenschutzrichtlinie wurde im September 2019 aktualisiert. Wir behalten uns das Recht vor, die Richtlinie jederzeit zu ändern, falls es Änderungen bei der Datenverarbeitung gibt. Falls die Datenschutzrichtlinie aktualisiert wurde, werden wir angemessene Maßnahmen ergreifen, um Sie über die Aktualisierung zu informieren, zum Beispiel

durch einen Hinweis bei der Anmeldung in Ihrem Nutzerkonto oder andere Mittel, falls diese besser geeignet sind (z. B. per E-Mail).

## **8 Datenschutzbeauftragter**

Sie können sich an den Datenschutzbeauftragten von Vorwerk International wenden unter

Vorwerk International & Co. KmG  
Verenastrasse 39  
CH-8832 Wollerau  
Switzerland  
[dpo@vorwerk.ch](mailto:dpo@vorwerk.ch)