

Datenschutzerklärung der Kundenzufriedenheitsumfrage

Der Schutz Ihrer personenbezogenen Daten ist uns ein wichtiges Anliegen. Daher möchten wir Sie nachfolgend darüber informieren, welche Daten Ihres Service-Besuchs zu welchen Zwecken verwendet werden. Sollten darüber hinaus noch Fragen zum Umgang mit Ihren personenbezogenen Daten offenbleiben, können Sie sich gerne an unseren Datenschutzbeauftragten wenden.

Verantwortlicher / Datenschutzbeauftragter

Verantwortlicher für die Datenverarbeitung	Datenschutzbeauftragter des Verantwortlichen
RATIONAL Technical Services GmbH Siegfried-Meister-Straße 1 86899 Landsberg am Lech a.westrich@rational-online.com	RATIONAL Technical Services GmbH Datenschutzbeauftragter Siegfried-Meister-Straße 1 86899 Landsberg am Lech Datenschutzbeauftragter@rational-online.com

Grundsätzliche Informationen

Der Begriff der personenbezogenen Daten ist in der [DSGVO](#) definiert. Danach sind dies alle Informationen, die sich auf eine identifizierte oder identifizierbare natürliche Person (im Folgenden „betroffene Person“) beziehen. Als identifizierbar wird eine natürliche Person angesehen, die direkt oder indirekt, insbesondere mittels Zuordnung zu einer Kennung wie einem Namen, zu einer Kennnummer, zu Standortdaten, zu einer Online-Kennung oder zu einem oder mehreren besonderen Merkmalen identifiziert werden kann, die Ausdruck der physischen, physiologischen, genetischen, psychischen, wirtschaftlichen, kulturellen oder sozialen Identität dieser natürlichen Person sind. Darunter fallen also beispielsweise Ihr bürgerlicher Name, Ihre Anschrift, Ihre Telefonnummer oder Ihr Geburtsdatum.

Bei der bloß informatorischen Nutzung der Website, also wenn Sie sich nicht registrieren oder uns anderweitig Informationen übermitteln, erheben wir nur die personenbezogenen Daten, die Ihr Browser an unseren Server übermittelt. Wenn Sie unsere Website betrachten möchten, erheben wir die folgenden Daten, die für uns technisch erforderlich sind, um Ihnen unsere Website anzuzeigen und die Stabilität und Sicherheit zu gewährleisten (Rechtsgrundlage ist das berechtigte Interesse gemäß Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. f DSGVO)

Im Rahmen der Interessenabwägung nach Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO haben wir unser Interesse an der

Bereitstellung und Ihr Interesse an einer datenschutzkonformen Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten berücksichtigt und abgewogen. Da die nachstehenden Daten zur Bereitstellung unseres Dienstes technisch mitunter erforderlich sind, um Ihnen unsere Webseite anbieten zu können und auch die Stabilität und Sicherheit zu gewährleisten, insbesondere Schutz vor Missbrauch zu bieten, sind wir zu dem Ergebnis gekommen, dass diese Daten -bei einer am Stand der Technik orientierten Gewährleistung der Datensicherheit- verarbeitet werden können, wobei Ihr Interesse an einer datenschutzkonformen Verarbeitung angemessen berücksichtigt wird.

Daten	Zweck der Verarbeitung	Speicherdauer
IP-Adresse	Darstellung der Webseite auf dem jeweiligen Gerät	24 Monaten nach Durchführung der Umfrage
Datum und Uhrzeit des Aufrufs	Sicherstellung des ordnungsgemäßen Betriebs der Webseite.	

Die Erfassung der Daten zur Bereitstellung der Website und die Speicherung der Daten in Logfiles ist für den Betrieb der Internetseite zwingend erforderlich. Es besteht folglich seitens des Nutzers keine Widerspruchsmöglichkeit.

Zufriedenheitsumfrage

Unsere Zufriedenheitsumfrage hilft uns dabei, unsere Servicequalität zu verbessern.

Wenn Sie von einem unserer RATIONAL-Servicepartner besucht worden sind, möchten wir, dass Sie zufrieden sind und den größten Nutzen von den Service-Leistungen haben. Um herauszufinden, ob der Service Ihren Vorstellungen und Erwartungen entspricht, wird diese Zufriedenheitsumfrage durchgeführt.

Die Teilnahme an unserer Zufriedenheitsumfrage ist freiwillig. Wenn Sie an unserer Zufriedenheitsumfrage teilnehmen, werden die uns auf diese Weise übermittelten personenbezogenen Daten selbstverständlich ausschließlich für diesen Zweck verwenden. Die Verarbeitung stützt sich dabei auf Ihre Einwilligung nach Art. 6 Abs. 1 lit. a) DSGVO.

Im Einzelnen setzt sich unsere Zufriedenheitsumfrage aus folgenden Fragen bzw. Angaben zusammen:

- Bitte wählen Sie Ihr Land aus
- Wie zufrieden waren Sie mit letzten Serviceeinsatz Ihres RATIONAL-Servicepartners?
- Ihre Meinung ist uns wichtig - haben Sie weitere Anmerkungen oder Kommentare?
- Wie wahrscheinlich würden Sie den Servicepartner einem Freund oder Kollegen empfehlen?
- Wurde der Serviceeinsatz in einem Termin erledigt?
- Wie viele Tage lagen zwischen der Beauftragung und der Reparatur durch den Servicepartner?
- Hat diese Zeitspanne Ihren Erwartungen entsprochen?
- Welche Firma hat den Serviceeinsatz durchgeführt?
- Bitte wählen Sie den Gerätetyp, auf den sich der bewertete Kundendienstesatz bezieht.
- Datum des Serviceeinsatzes

- Wurde der Einsatz als Garantieleistung durchgeführt?
- Ich stimme der erneuten Kontaktaufnahme bei Rückfragen zu.
- Gerne können Sie uns hierfür Ihre Kontaktdaten hinterlassen

Die Entscheidung darüber, welche Fragen Sie beantworten möchten bzw. welche Angaben Sie machen, liegt bei Ihnen. Auch die Angabe von Kontaktdaten, wie Ihres Namens, des Unternehmens, Ihrer geschäftlichen Anschrift, Ihrer E-Mail oder Telefonnummer ist für die Teilnahme an unserer Zufriedenheitsumfrage nicht erforderlich. Eine Registrierung ist nicht notwendig.

Die Daten der Zufriedenheitsumfrage werden nach Durchführung gelöscht oder anonymisiert. Dies ist nach 24 Monaten nach Durchführung der Umfrage der Fall (die Umfrage endet zum 31. Dezember des laufenden Jahres).

Im Rahmen der Auftragsverarbeitung unterstützt uns dabei der Anbieter [SurveyMonkey](#) durch die Zurverfügungstellung des Tools zur Online-Befragung. Eine Datenübermittlung in ein Drittland findet statt ([SurveyMonkey-Data-Transfers-and-EU-Laws](#)). Hierfür liegen uns EU-Standardvertragsklauseln vor.

Einwilligung für die Kontaktaufnahme zur Besprechung Ihrer Angaben aus der Umfrage

Wenn Sie einverstanden sind, kontaktieren wir Sie unter den von Ihnen angegebenen Kontaktdaten, um Ihre Angaben aus der Umfrage zu besprechen. Ziel ist es, unsere Servicequalität zu verbessern. So besprechen wir beispielsweise von Ihnen in der Umfrage angeführte Verbesserungsvorschläge oder Kritikpunkte, um daraus Verbesserungen für unseren Service bestimmen zu können. Eine Kontaktaufnahme zu diesem Zweck erfolgt nur, wenn Sie hierin eingewilligt haben (Art. 6 Abs. 1 Satz 1 lit. a) DSGVO). Ihre Angaben aus der Kontaktaufnahme werden ebenfalls nach Durchführung der Zufriedenheitsumfrage gelöscht oder anonymisiert. Dies erfolgt 24 Monaten nach Durchführung der Umfrage (die Umfrage endet zum 31. Dezember des laufenden Jahres).

Im Rahmen der Auftragsverarbeitung unterstützen uns dabei unsere Servicepartner, die die Angaben aus Ihrer Umfrage mit Ihnen telefonisch besprechen. Die übermittelten Daten werden nicht auf Servern außerhalb der Europäischen Union gespeichert.

Einwilligung zur Weitergabe der Ergebnisse an den zuständigen Servicepartner

Wenn Sie einverstanden sind, teilen wir Ihre Antworten dem zuständigen Servicepartner mit, damit dieser nachvollziehen kann, wo es Unzufriedenheiten gab. Ziel ist es dabei, die Servicequalität zu verbessern. Eine Weitergabe zu diesem Zweck erfolgt nur, wenn Sie hierin eingewilligt haben (Art. 6 Abs. 1 Satz 1 lit. a) DSGVO). Ihre Angaben werden ebenfalls nach Durchführung der Zufriedenheitsumfrage gelöscht oder anonymisiert. Dies erfolgt 24 Monaten nach Durchführung der Umfrage (die Umfrage endet zum 31. Dezember des laufenden Jahres).

Weitergabe von Daten

Eine Übermittlung Ihrer persönlichen Daten an Dritte zu anderen als den aufgeführten Zwecken findet nicht statt.

Wir geben Ihre persönlichen Daten nur an Dritte weiter, wenn:

- Sie Ihre ausdrückliche Einwilligung dazu erteilt haben,
- die Weitergabe zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen erforderlich ist und kein Grund zur Annahme besteht, dass Sie ein überwiegendes schutzwürdiges Interesse an der Nichtweitergabe Ihrer Daten haben,
- für den Fall, dass für die Weitergabe noch eine gesetzliche Verpflichtung besteht, sowie
- dies gesetzlich zulässig und für die Abwicklung von Vertragsverhältnissen mit Ihnen erforderlich ist.

Bei einer Datenübermittlung außerhalb der Europäischen Union besteht grundsätzlich nicht das hohe europäische Datenschutzniveau. Bei einer Übermittlung kann es sein, dass aktuell kein Angemessenheitsbeschluss der EU-Kommission im Sinne des Art. 45 Abs. 1, 3 DS-GVO besteht. Das heißt, dass die EU-Kommission bislang nicht positiv festgestellt hat, dass das landesspezifische Datenschutzniveau dem Datenschutzniveau der Europäischen Union aufgrund der DS-GVO entspricht, daher haben wir die vorgenannten geeigneten Garantien geschaffen.

Mögliche Risiken, die sich im Zusammenhang mit der Datenübermittlung möglicherweise nicht vollständig ausschließen lassen, sind insbesondere:

- Ihre personenbezogenen Daten könnten möglicherweise über den eigentlichen Zweck hinaus verarbeitet werden.
- Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, dass Sie etwa Ihre datenschutzrechtlichen Rechte, wie beispielsweise Ihr Recht auf Auskunft, Berichtigung, Löschung oder Datenübertragbarkeit nicht nachhaltig geltend machen und durchsetzen können.
- Es besteht möglicherweise auch eine höhere Wahrscheinlichkeit, dass es zu einer nicht korrekten Datenverarbeitung kommen kann und der Schutz der personenbezogenen Daten quantitativ und qualitativ nicht vollumfänglich den Anforderungen der DS-GVO entspricht.

Datensicherheit

Wir haben umfangreiche technische und betriebliche Schutzvorkehrungen getroffen, um Ihre Daten vor zufälligen oder vorsätzlichen Manipulationen, Verlust, Zerstörung oder dem Zugriff unberechtigter Personen zu schützen. Unsere Sicherheitsverfahren werden regelmäßig überprüft und dem technologischen Fortschritt angepasst.

Technisch notwendige Cookies

Um unser Webangebot zu verbessern und die Nutzung für Sie so optimal wie möglich zu gestalten, verwenden wir Cookies. Cookies sind kleine Textdateien, die beim Aufruf unserer Website auf Ihrem Computer hinterlegt werden und eine erneute Zuordnung Ihres Browsers ermöglichen.

Cookies speichern Informationen, wie beispielsweise Ihre Spracheinstellung, die Besuchsdauer auf unserer Website oder Ihre dort getroffenen Eingaben. Dadurch wird vermieden, dass bei jeder Nutzung alle erforderlichen Daten erneut eingegeben werden müssen. Technisch notwendige Cookies sind nicht zwingend erforderlich um die Website anzuzeigen. Einige Funktionen der Webseite können ohne diese Cookies jedoch nicht ordnungsgemäß verwendet werden.

Es besteht folglich seitens des Nutzers keine Widerspruchsmöglichkeit, eine Deaktivierung dieser Cookies kann durch Einstellung des jeweiligen Browsers vorgenommen werden. Die meisten Browser akzeptieren Cookies automatisch. Wenn Sie das Speichern von Cookies verhindern möchten, können Sie in den Browser-Einstellungen "keine Cookies akzeptieren" wählen. Wie das im Einzelnen funktioniert, können Sie der Anleitung Ihres Browser-Herstellers entnehmen. Cookies, die bereits auf Ihrem Rechner hinterlegt sind, können Sie jederzeit löschen. Wir weisen allerdings darauf hin, dass unser Webangebot ohne Cookies eventuell nur eingeschränkt nutzbar ist.

Die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten stützen wir auf Art. 6 Abs. 1 Satz 1 lit. f) DSGVO. Technisch notwendige Cookies sind erforderlich, um Ihnen unseren Dienst zur Verfügung stellen zu können und demgemäß auf das Notwendigste beschränkt. Ihre und unsere Interessen sind insofern gleichlaufend, wenn Sie unseren Dienst nutzen möchten. Cookies werden insofern bis zu einem Jahr vorgehalten.

Belehrung Betroffenenrechte

Jede betroffene Person hat das Recht auf Auskunft nach Art. 15 DS-GVO, das Recht auf Berichtigung nach Art. 16 DS-GVO, das Recht auf Löschung nach Artikel 17 DS-GVO, das Recht auf Einschränkung der Verarbeitung nach Art. 18 DS-GVO, das Recht auf Widerspruch aus Art. 21 DS-GVO sowie das Recht auf Datenübertragbarkeit aus Art. 20 DS-GVO. Beim Auskunftsrecht und beim Löschungsrecht gelten die Einschränkungen nach §§ 34 und 35 BDSG.

Belehrung zur Beschwerdemöglichkeit

Sie haben zudem das Recht, sich bei der zuständigen Datenschutz-Aufsichtsbehörde über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns zu beschweren.

Belehrung zum Widerruf bei Einwilligung

Eine erteilte Einwilligung in die Verarbeitung personenbezogener Daten können Sie jederzeit uns gegenüber widerrufen. Dies gilt auch für den Widerruf von Einwilligungserklärungen, die vor der Geltung der Datenschutzgrundverordnung, als vor dem 25. Mai 2018, uns gegenüber erteilt worden sind. Bitte beachten Sie, dass der Widerruf erst für die Zukunft wirkt. Verarbeitungen die vor dem Widerruf erfolgt sind, sind davon nicht betroffen.

Recht im Falle einer Datenverarbeitung zur Betreibung von Direktwerbung

Sie haben gem. Art. 21 Abs.2 DS-GVO das Recht, jederzeit Widerspruch gegen die Verarbeitung der Sie betreffenden personenbezogenen Daten einzulegen. Im Falle Ihres Widerspruchs gegen die Verarbeitung zum Zwecke der Direktwerbung werden wir Ihre personenbezogenen Daten nicht mehr für diese Zwecke verarbeiten. Bitte beachten Sie, dass der Widerspruch erst für die Zukunft wirkt. Verarbeitungen die vor dem Widerspruch erfolgt sind, sind davon nicht betroffen.

Hinweis auf Widerspruchsrecht bei Interessenabwägung

Soweit wir die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten auf eine Interessenabwägung stützen, können Sie Widerspruch gegen die Verarbeitung einlegen. Bei Ausübung eines solchen Widerspruchs bitten wir um Darlegung der Gründe, weshalb wir Ihre personenbezogenen Daten nicht wie von uns beschrieben verarbeiten sollten. Im Falle Ihres begründeten Widerspruchs prüfen wir die Sachlage und werden entweder die Datenverarbeitung einstellen bzw. anpassen oder Ihnen unsere zwingenden schutzwürdigen Gründe erläutern.

Links zu anderen Webseiten

Unsere Webseiten können Links zu Webseiten anderer Anbieter enthalten. Wir weisen darauf hin, dass diese Datenschutzerklärung ausschließlich für die Webseiten des Unternehmens gilt. Wir haben keinen Einfluss darauf und kontrollieren nicht, dass andere Anbieter die geltenden Datenschutzbestimmungen einhalten.

Änderungen der Datenschutzerklärung

Wir behalten uns das Recht vor, diese Datenschutzerklärung jederzeit unter Beachtung der geltenden Datenschutzvorschriften zu ändern bzw. anzupassen.