

DSGVO-Informationspflichten

der Brötje Heizung Kundendienst GmbH

für die Auftragsverarbeitung / Serviceaufträge

gemäß Art. 13 u. 14 DSGVO

Die Brötje Heizung Kundendienst GmbH erbringt Dienstleistungen (Wartung, Reparatur, Inbetriebnahme) für private und gewerbliche Kunden und Auftraggeber im Bereich der Heizungs-, Klima- und Lüftungstechnik für Produkte der August Brötje GmbH.

Mit den nachfolgenden Informationen geben wir gemäß Art. 13 und 14 DSGVO einen Überblick über die diesbezügliche Verarbeitung personenbezogener Daten durch uns. Welche Daten im Einzelnen verarbeitet und in welcher Weise genutzt werden, richtet sich maßgeblich nach den jeweils beauftragten bzw. vereinbarten Dienstleistungen.

1. Verantwortlicher für die Datenverarbeitung

Brötje Heizung Kundendienst GmbH
August-Brötje-Str. 15a
26180 Rastede
Telefon +49 (4402) 80-0
E-Mail info@broetje.de

2. Datenschutzbeauftragter

Brötje Heizung Kundendienst GmbH
Datenschutzbeauftragter
August-Brötje-Str. 15a
26180 Rastede
Telefon +49 (4402) 80-0
E-Mail datenschutz@broetje.de

3. Kategorien von Daten, Kategorien von Betroffenen, Herkunft der Daten

3.1. Daten, die wir erheben (Informationen gemäß Art. 13 DSGVO)

A.) Daten von privaten Kunden und Auftraggebern

Private Kunden können direkt mit uns Wartungsverträge abschließen und uns in diesem Rahmen direkt Wartungs- und Reparaturaufträge erteilen. Wir verarbeiten daher personenbezogene Daten, die wir zur Anbahnung und Durchführung von Aufträgen/ Wartungsverträgen von privaten Kunden und Auftraggebern telefonisch, per Fax, per E-Mail oder per (elektronischem) Auftragsformular erhalten. Im Falle einer telefonischen Anfrage oder Auftragserteilung werden unsere Mitarbeiter personenbezogene Daten elektronisch erfassen, wenn und soweit dies für die weitere Bearbeitung erforderlich ist.

Verarbeitete Daten sind: Name, Adresse, Kontaktdaten (Telefon, E-Mail-Adresse), ggf. Bankverbindung, Abbildungen von Unterschriften auf Service- und Einsatzberichten für die Dokumentation und Abrechnung der erbrachten Leistungen.

Im Rahmen der Vertrags-/Auftragsanbahnung und -durchführung können weitere personenbezogene Daten entstehen, z. B. Informationen über Art, Datum, Anlass und Ergebnis eines Kontaktes, (elektronische) Kopien des Schriftverkehrs sowie Informationen über die Teilnahme an Direktmarketingmaßnahmen.

B.) Personenbezogene Daten von Mitarbeitern von gewerblichen Kunden und Auftraggebern

Gewerbliche Kunden beauftragen uns zur Erbringung von Serviceleistungen. In der Regel erfolgt dies durch Beschäftigte des gewerblichen Kunden. Wir verarbeiten daher deren personenbezogene Daten, die wir im Rahmen der Beauftragung telefonisch, per Fax, per E-Mail oder per Auftragsformular erhalten. Im Falle einer telefonischen Anfrage oder Auftragserteilung werden unsere Mitarbeiter personenbezogene Daten elektronisch erfassen, wenn und soweit dies für die weitere Bearbeitung erforderlich ist.

Verarbeitete Daten sind in der Regel: Name, betriebliche Kontaktdaten (Telefon, E-Mail-Adresse)

Im Rahmen der Vertrags-/Auftragsanbahnung und -durchführung können weitere personenbezogene Daten verarbeitet werden, z. B. Informationen über Art, Datum, Anlass und Ergebnis eines Kontaktes, (elektronische) Kopien des Schriftverkehrs sowie Informationen über die Teilnahme an Direktmarketingmaßnahmen.

3.2. Personenbezogene Daten, die uns von Dritten übermittelt werden (Information gemäß Art. 14 DSGVO)

Wir verarbeiten personenbezogene Daten von sog. Endkunden (Verbraucher/ Anlagenbetreiber/ Gerätebenutzer), die uns unsere gewerblichen Kunden und Auftraggeber zur Ausführung von Serviceaufträgen (bei deren Kunden) übermitteln. Diese Daten sind: Name, Adresse, Kontaktdaten (E-Mail, Telefon).

Zwecks Bestätigung der von uns erbrachten Leistungen durch den Endkunden werden zu unseren Einsatzberichten Bilder von Unterschriften der Endkunden erzeugt und gespeichert.

Im Rahmen der Auftragsdisposition entstehen ggf. weitere personenbezogene Daten, z. B. Informationen über Datum, Anlass und Ergebnis eines telefonischen Kontaktes mit uns.

4. Zwecke und Rechtsgrundlagen der Verarbeitung

4.1 Verarbeitung von Daten, die wir erheben (Informationen gemäß Art. 13 DSGVO)

A.) Verarbeitung von Daten von privaten Kunden und Auftraggebern

Soweit die Datenverarbeitung erforderlich ist für die Anbahnung oder Durchführung von Verträgen oder Aufträgen, erheben und verarbeiten wir diese Daten auf der Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit b DSGVO.

Wenn und soweit zur Wahrung unserer berechtigten Interessen oder berechtigter Interessen Dritter personenbezogene Daten an Auftragsverarbeiter (IT-Dienstleister, Call-Center) oder an Dritte (Inkassounternehmen, Rechtsanwälte) weitergegeben werden oder für Zwecke der Direktwerbung für unsere Leistungen und Services verwendet werden, erfolgt dies auf der Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit (f) DSGVO. Unsere berechtigten Interessen bestehen darin, unseren IT-Betrieb und unsere Services zuverlässig, sicher und wirtschaftlich zu gestalten, in der Geltendmachung, Verteidigung und Ausübung unserer Rechtsansprüche sowie in der Werbung für unsere Produkte. Gegen die Verarbeitung von personenbezogenen Daten auf der Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit f DSGVO hat der Betroffene ein Widerspruchsrecht (Art. 21 DSGVO).

Im Rahmen der Produkthaftung verarbeiten wir die Standortdaten unserer Aufträge / Kunden auf Basis des berechtigten Interesses gemäß Art. 6 Abs. 1 lit f DSGVO. Unser berechtigtes Interesse begründet sich in der Abwehr von potentiellen Gefahrenquellen bei Bekanntwerden von technischen Fehlern der Produkte der August Brötje GmbH. Die Standortdaten umfassen lediglich Angaben zur Straße, Hausnummer, Postleitzahl und Ort. Gegen die Verarbeitung von personenbezogenen Daten auf der Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit f DSGVO hat der Betroffene ein Widerspruchsrecht (Art. 21 DSGVO).

Soweit uns Betroffene eine Einwilligung zur Verarbeitung ihrer personenbezogenen Daten für bestimmte Zwecke geben, ist die Rechtmäßigkeit dieser Verarbeitung auf Basis Ihrer Einwilligung gegeben. Rechtsgrundlage ist insoweit Art. 6 Abs. 1 Satz 1 lit a DSGVO. Eine erteilte Einwilligung kann jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen werden.

Je nach Art des Auftrages kann es zweckmäßig sein, den Auftrag und damit personenbezogene Daten von Endkunden an einen unserer Brötje Heizung Kundendienst - Servicepartner weiterzugeben. Die Weitergabe Ihrer Daten an unsere Brötje Heizung Kundendienst - Servicepartner erfolgt auf Basis unseres berechtigten Interesses gemäß Art. 6 Abs. 1 lit f zur Hinzuziehung von Fachdienstleistungen für die Erfüllung unseres Vertragsverhältnisses. Unser berechtigtes Interesse besteht in der zeit- und fachgerechten Auftragserfüllung in den jeweiligen Vertriebsgebieten. Unsere eingesetzten Brötje Heizung Kundendienst - Servicepartner verarbeiten Ihre Daten zweckgebunden zur Auftragserfüllung. Alle Brötje Heizung Kundendienst - Servicepartner sind von uns verpflichtet, die ihnen von uns übermittelten personenbezogenen Daten ausschließlich für die Disposition, Durchführung, Dokumentation und Abrechnung der von uns beauftragten Serviceeinsätze und die ansonsten erforderlichen gesetzlichen Zwecke zu verarbeiten. Darüber hinaus sind sie gemäß den Anforderungen nach Art. 5 Abs. 1 lit f DSGVO zur Vertraulichkeit verpflichtet. Gegen die Verarbeitung von

personenbezogenen Daten auf der Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit f DSGVO hat der Betroffene ein Widerspruchsrecht (Art. 21 DSGVO).

Schließlich verarbeiten wir personenbezogene Daten unser privaten Kunden und Auftraggeber zur Erfüllung gesetzlicher Pflichten (z. B. Nachweis- und Aufbewahrungspflichten) auf der Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit c DSGVO.

In seltenen Fällen kann eine Verarbeitung auf der Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit d DSGVO erfolgen.

B.) Verarbeitung von Daten von Beschäftigten gewerblicher Kunden und Auftraggeber

Soweit die Datenverarbeitung für die Anbahnung oder Durchführung von Verträgen oder Aufträgen erforderlich ist, erheben und verarbeiten wir diese Daten auf der Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit b DSGVO.

Wenn und soweit zur Wahrung unserer berechtigten Interessen oder berechtigter Interessen Dritter personenbezogene Daten an Auftragsverarbeiter (IT-Dienstleister, Call-Center) oder an Dritte (Inkassounternehmen, Rechtsanwälte) weitergegeben werden oder für Zwecke der Direktwerbung für unsere Leistungen und Services verwendet werden, erfolgt dies auf der Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit (f) DSGVO. Unsere berechtigten Interessen bestehen darin, unseren IT-Betrieb und unsere Services zuverlässig, sicher und wirtschaftlich zu gestalten, in der Geltendmachung, Verteidigung und Ausübung unserer Rechtsansprüche sowie in der Werbung für unsere Produkte und Leistungen. Gegen die Verarbeitung von personenbezogenen Daten auf der Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit f DSGVO hat der Betroffene ein Widerspruchsrecht (Art. 21 DSGVO).

Soweit uns Betroffene eine Einwilligung zur Verarbeitung ihrer personenbezogenen Daten für bestimmte Zwecke geben, ist die Rechtmäßigkeit dieser Verarbeitung auf Basis dieser Einwilligung gegeben. Rechtsgrundlage ist insoweit Art. 6 Abs. 1 Satz 1 lit a DSGVO. Eine erteilte Einwilligung kann jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen werden.

Schließlich verarbeiten wir personenbezogene Daten zur Erfüllung gesetzlicher Pflichten (z. B. Nachweis- und Aufbewahrungspflichten) auf der Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit c DSGVO.

4.2. Verarbeitung von Daten, die uns von Dritten übermittelt werden (Information gemäß Art. 14 DSGVO)

Diese Daten verarbeiten wir zu dem Zweck, die beauftragten Einsätze beim Endkunden disponieren, durchführen, dokumentieren und mit dem gewerblichen Auftraggeber abrechnen zu können. Die Verarbeitung erfolgt auf der Grundlage des Art 6 Abs. 1 lit b DSGVO.

Je nach Art des Auftrages kann es zweckmäßig sein, den Auftrag und damit personenbezogene Daten von Endkunden an einen unserer Brötje Heizung Kundendienst - Servicepartner weiterzugeben. Die Weitergabe Ihrer Daten an unsere Brötje Heizung Kundendienst - Servicepartner erfolgt auf Basis unseres berechtigten Interesses gemäß Art. 6 Abs. 1 lit f zur Hinzuziehung von Fachdienstleistungen für die Erfüllung unseres Vertragsverhältnisses. Unser berechtigtes Interesse besteht in der zeit- und fachgerechten Auftragserfüllung in den jeweiligen Vertriebsgebieten. Unsere eingesetzten Brötje Heizung Kundendienst - Service-

partner verarbeiten Ihre Daten zweckgebunden zur Auftragserfüllung. Brötje Heizung Kundendienst - Servicepartner sind von uns verpflichtet, die ihnen von uns übermittelten personenbezogenen Daten ausschließlich für die Disposition, Durchführung, Dokumentation und Abrechnung der von uns beauftragten Serviceeinsätze und die ansonsten erforderlichen gesetzlichen Zwecke zu verarbeiten. Darüber hinaus sind sie gemäß den Anforderungen nach Art. 5 Abs. 1 lit f DSGVO zur Vertraulichkeit verpflichtet. Gegen die Verarbeitung von personenbezogenen Daten auf der Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit f DSGVO hat der Betroffene ein Widerspruchsrecht (Art. 21 DSGVO).

Wenn und soweit zur Wahrung sonstiger berechtigter Interessen oder berechtigter Interessen Dritter personenbezogene Daten von Endkunden an Auftragsverarbeiter oder an Dritte (Inkassounternehmen, Rechtsanwälte) weitergegeben werden, erfolgt dies auf der Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit (f) DSGVO. Unsere berechtigten Interessen bestehen darin, unseren IT-Betrieb zuverlässig, sicher und wirtschaftlich zu gestalten sowie in der Geltendmachung, Verteidigung und Ausübung unserer Rechtsansprüche. Gegen die Verarbeitung von personenbezogenen Daten auf der Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit f DSGVO hat der Betroffene ein Widerspruchsrecht (Art. 21 DSGVO).

Im Rahmen der Produkthaftung verarbeiten wir die Standortdaten unserer Aufträge / Kunden auf Basis des berechtigten Interesses gemäß Art. 6 Abs. 1 lit f DSGVO. Unser berechtigtes Interesse begründet sich in der Abwehr von potentiellen Gefahrenquellen bei Bekanntwerden von technischen Fehlern der Produkte der August Brötje GmbH. Die Standortdaten umfassen lediglich Angaben zur Straße, Hausnummer, Postleitzahl und Ort. Gegen die Verarbeitung von personenbezogenen Daten auf der Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit f DSGVO hat der Betroffene ein Widerspruchsrecht (Art. 21 DSGVO).

Schließlich verarbeiten wir Endkundendaten zur Erfüllung gesetzlicher Pflichten (z. B. Nachweis- und Aufbewahrungspflichten) auf der Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit c DSGVO.

In seltenen Fällen kann eine Verarbeitung auf der Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit d DSGVO erfolgen.

Eine Nutzung von Endkundendaten für andere als die o. g. Zwecke findet nicht statt, insbesondere nicht für Werbezwecke.

5. Empfänger von Daten

Innerhalb der Brötje Heizung Kundendienst GmbH erhalten diejenigen Stellen Zugriff auf personenbezogene Daten, die diese zur Erfüllung unserer vertraglichen und gesetzlichen Pflichten brauchen.

Andere Empfänger personenbezogener Daten sind:

- August Brötje GmbH im Rahmen der Produkthaftung
- Brötje Heizung Kundendienst - Servicepartner zur Durchführung von Serviceaufträgen in unserem Auftrag
- Öffentliche Stellen und Institutionen (z. B. Finanzbehörden, Bundeszentralamt für Steuern) bei Vorliegen einer gesetzlichen oder behördlichen Verpflichtung
- Banken zur Abwicklung des Zahlungsverkehrs

- Inkassounternehmen zur Geltendmachung und Ausübung unserer Rechtsansprüche
- Rechtsanwälte zur Geltendmachung und Ausübung unserer Rechtsansprüche
- Auftragsverarbeiter nach Art. 28 DSGVO (Dienstleister zur Unterstützung/Wartung von EDV-/IT-Anwendungen, Call-Center)

6. Übermittlung von Daten in ein Drittland oder an eine internationale Organisation

Eine Datenübermittlung personenbezogener Daten in Länder außerhalb der EU bzw. des EWR (sogenannte Drittstaaten) findet nicht statt.

7. Datenlöschung/Aufbewahrungsfristen

Wir verarbeiten und speichern personenbezogene Daten, solange es für die Erfüllung unserer vertraglichen und gesetzlichen Pflichten erforderlich ist. Sind die Daten für die Erfüllung vertraglicher oder gesetzlicher Pflichten nicht mehr erforderlich, werden diese regelmäßig gelöscht, es sei denn, ihre – befristete – Weiterverarbeitung ist zu folgenden Zwecken erforderlich:

- Erfüllung handels- und steuerrechtlicher Aufbewahrungsfristen: Die dort vorgegebenen Fristen zur Aufbewahrung bzw. Dokumentation betragen zwei bis zehn Jahre.
- Sicherstellung der Produkthaftung: Die Produkthaftung kann bis zu 30 Jahre betragen.

8. Rechte der Betroffenen

Jede betroffene Person hat das Recht auf Auskunft nach Artikel 15 DSGVO, das Recht auf Berichtigung nach Artikel 16 DSGVO, das Recht auf Löschung nach Artikel 17 DSGVO, das Recht auf Einschränkung der Verarbeitung nach Artikel 18 DSGVO, das **Recht auf Widerspruch** aus Artikel 21 DSGVO sowie das Recht auf Datenübertragbarkeit aus Artikel 20 DSGVO. Beim Auskunftsrecht und beim Löschungsrecht gelten die Einschränkungen nach §§ 34 und 35 BDSG. Darüber hinaus besteht ein Beschwerderecht bei einer Datenschutzaufsichtsbehörde (Artikel 77 DSGVO i. V. m § 19 BDSG).

Eine erteilte Einwilligung in die Verarbeitung personenbezogener Daten kann jederzeit uns gegenüber mit Wirkung für die Zukunft widerrufen werden. Verarbeitungen, die vor dem Widerruf erfolgt sind, sind davon nicht betroffen.

9. Pflicht zur Bereitstellung von Daten

Zur Anbahnung und Durchführung einer direkten Geschäftsbeziehung müssen diejenigen personenbezogenen Daten bereitgestellt werden, die für die Aufnahme und Durchführung einer Geschäftsbeziehung und die Erfüllung der damit verbundenen vertraglichen Pflichten erforderlich sind. Ohne diese Daten werden wir in der Regel den Abschluss eines Vertrages oder die Ausführung eines Auftrages ablehnen müssen oder einen bestehenden Vertrag/Auftrag nicht mehr durchführen können und ggf. beenden müssen.

10. Information über Ihr Widerspruchsrecht nach Art. 21 DSGVO

1. Einzelfallbezogenes Widerspruchsrecht

Sie haben das Recht, aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit gegen die Verarbeitung Sie betreffender personenbezogener Daten, die aufgrund von Artikel 6 Abs. 1 f DSGVO (Datenverarbeitung auf der Grundlage einer Interessenabwägung) erfolgt, Widerspruch einzulegen. Legen Sie Widerspruch ein, werden wir Ihre personenbezogenen Daten nicht mehr verarbeiten, es sei denn, wir können zwingende schutzwürdige Gründe für die Verarbeitung nachweisen, die Ihre Interessen, Rechte und Freiheiten überwiegen, oder die Verarbeitung dient der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen.

2. Widerspruchsrecht gegen Verarbeitung von Daten zu Werbezwecken

In Einzelfällen verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten, um Direktwerbung zu betreiben. Sie haben das Recht, jederzeit Widerspruch gegen die Verarbeitung Sie betreffender personenbezogener Daten zum Zwecke derartiger Werbung einzulegen. Widersprechen Sie der Verarbeitung für Zwecke der Direktwerbung, so werden wir Ihre personenbezogenen Daten nicht mehr für diese Zwecke verarbeiten.

Der Widerspruch kann formfrei erfolgen und sollte möglichst per E-Mail gerichtet werden an datenschutz@broetje.de.