

# Datenschutzerklärung

## Kundendienstauftrag/Reparaturanfrage/Online-Kundendienstservices/Beratungstermin

Wir, die Liebherr-Hausgeräte Vertriebs- und Service GmbH, legen größten Wert auf den Schutz und die Sicherheit Ihrer personenbezogenen Daten. Es ist uns daher wichtig, Sie im Folgenden darüber zu informieren, welche personenbezogenen Daten wir von Ihnen zu welchem Zweck verarbeiten und welche Rechte Sie in Bezug auf Ihre personenbezogenen Daten haben.

### A. Allgemeine Informationen

#### I. Was sind personenbezogene Daten und was bedeutet Verarbeitung?

- „Personenbezogene Daten“ (nachfolgend auch „Daten“) sind alle Informationen, die über eine natürliche Person etwas aussagen. Personenbezogene Daten sind dabei nicht nur Informationen, die einen direkten Rückschluss auf eine bestimmte Person zulassen (wie beispielsweise der Name oder die E-Mail-Adresse einer Person), sondern auch Informationen, mit denen mit entsprechendem Zusatzwissen ein Bezug auf eine bestimmte Person hergestellt werden kann.
- „Verarbeitung“ meint jegliche Maßnahmen, die mit Ihren personenbezogenen Daten durchgeführt werden (wie beispielsweise das Erheben, das Erfassen, die Organisation, das Ordnen, die Speicherung, die Verwendung oder das Löschen von Daten).

#### II. Wer ist der Verantwortliche für die Verarbeitung Ihrer Daten?

Der Verantwortliche für die Verarbeitung Ihrer Daten ist die:

**Liebherr-Hausgeräte Vertriebs- und Service GmbH**  
Konrad-Zuse-Straße 4+6  
89081 Ulm  
Deutschland  
Telefon: +49 7352 928-0  
E-Mail: [privacy.appliances@liebherr.com](mailto:privacy.appliances@liebherr.com)

#### III. Wie können Sie unseren Datenschutzbeauftragten erreichen?

Unser Datenschutzbeauftragter ist unter folgenden Kontaktdaten zu erreichen:

**Corporate Privacy**  
Liebherr-IT Services GmbH  
St. Vitus 1  
88457 Kirchdorf an der Iller  
Deutschland  
E-Mail: [datenschutz@liebherr.com](mailto:datenschutz@liebherr.com)

#### IV. Welche Rechte haben Sie als betroffene Person?

Als betroffene Person haben Sie im gesetzlich vorgegebenen Rahmen das Recht auf:

- Auskunft über Ihre Daten;

- Berichtigung unrichtiger Daten und Vervollständigung unvollständiger Daten;
- Löschung Ihrer Daten, insbesondere wenn (1) diese für die in dieser Datenschutzerklärung genannten Zwecke nicht mehr notwendig sind, (2) Sie Ihre Einwilligung widerrufen und eine anderweitige Rechtsgrundlage für die Verarbeitung fehlt, (3) Ihre Daten unrechtmäßig verarbeitet wurden oder (4) Sie Widerspruch gegen die Verarbeitung eingelegt haben und keine vorrangigen berechtigten Gründe für die Verarbeitung vorliegen;
- Einschränkung der Verarbeitung Ihrer Daten, insbesondere wenn die Richtigkeit der Daten von Ihnen bestritten wird oder die Verarbeitung Ihrer Daten unrechtmäßig ist und Sie anstelle der Löschung die Einschränkung der Nutzung verlangen;
- Widerspruch gegen eine zur Wahrung berechtigter Interessen erfolgende Verarbeitung Ihrer Daten aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben oder, ohne besondere Begründung, gegen Verarbeitungen Ihrer Daten, die zum Zweck der Direktwerbung erfolgen; sofern es sich nicht um einen Widerspruch gegen Direktwerbung handelt, bitten wir bei Einlegung eines Widerspruchs um die Darlegung der Gründe, weshalb wir Ihre Daten nicht wie ggf. von uns durchgeführt verarbeiten sollen. Im Falle Ihres begründeten Widerspruchs prüfen wir die Sachlage und stellen die Verarbeitung ein, 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;
- Erhalt Ihrer Daten in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format sowie das Recht, zu erwirken, dass Ihre Daten von uns direkt an einen anderen Verantwortlichen übermittelt werden;
- Widerruf der Einwilligung, sofern Sie uns eine Einwilligung zur Verarbeitung erteilt haben. Bitte beachten Sie, dass die Rechtmäßigkeit der aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung von Ihrem Widerruf unberührt bleibt.

Bei einer Geltendmachung der oben genannten Rechte, bitten wir um Verständnis dafür, dass wir gegebenenfalls Nachweise von Ihnen verlangen, die belegen, dass Sie die Person sind, für die Sie sich ausgeben.

Darüber hinaus besteht für Sie ein Recht auf Beschwerde bei einer Aufsichtsbehörde, wenn Sie der Ansicht sind, dass die Verarbeitung Ihrer Daten gegen die DSGVO verstößt.

## **B. Datenverarbeitung**

### ***1. Kundendienstauftrag, Reparaturanfrage, online Kundendienstservices***

Für die schriftliche, telefonische oder elektronische Aufnahme und anschließende Durchführung eines Kundendienstauftrags vor Ort, sowie für online Reparaturanfragen und online Kundendienstservices verarbeiten wir von Ihnen nachstehende Daten.

#### ***Welche Daten verarbeiten wir zu welchen Zwecken?***

Wir verarbeiten folgende Daten:

- Vor- und Nachname
- Anschrift (bestehend aus Straße, Hausnummer, Postleitzahl, Ort und Land)
- Telefonnummer
- E-Mail-Adresse
- Ggf. Firmenname
- Bankverbindung (bestehend aus IBAN oder Bankleitzahl & Kontonummer)
- Seriennummer und Kaufdatum Ihres Gerätes
- Eine individuelle Fehlerangabe / Beschreibung des Vorfalles oder der Kulanzanfrage / Inhaltsdaten Kontaktformular
- Dokumente, welche durch Sie über die Upload Funktion zur Verfügung gestellt werden (sofern mit Personenbezug)

Diese Daten verarbeiten wir grundsätzlich nur für folgende Zwecke:

- Ermittlung Ihres zuständigen Servicepartners sowie der Durchführung eines Servicetermins
- Kommunikation mit Ihnen rund um den Kundendienstauftrag (Servicefall)
- Validierung eines Liebherr Kühl- und Gefriergerätes
- Klassifizierung des Fehlers durch den Servicetechniker
- Auszahlung einer Gutschrift im Rahmen eines Kulanzantrags
- Durchführung von Kundendienstzufriedenheitsumfragen

**Hinweis:** Die Datenerhebung erfolgt –falls nicht durch die betroffene Person selbst – allenfalls durch einen der betroffenen Person bekannten und befugten Dritten wie z.B. einen Verwandten oder Bekannten oder einen Liebherr Vertragshändler. Ohne die Bereitstellung der o.g. personenbezogenen Daten ist uns eine Durchführung des Kundendienstauftrags, ggf. online Reparaturanfrage oder ggf. der online Kundendienstservice nicht möglich. Weitere personenbezogene Daten erheben wir nur, sofern diese von Ihnen freiwillig angegeben werden.

**Hinweis:** Die Kontaktaufnahme und Durchführung erfolgt entweder durch den Liebherr-Hausgeräte Werkskundendienst oder durch einen von uns auserwählten Vertragskundendienst. Ohne die Bereitstellung der o.g. personenbezogenen Daten ist uns eine Durchführung des Kundendienstauftrags, ggf. online Reparaturanfrage oder ggf. der online Kundendienstservice nicht möglich. Weitere personenbezogene Daten erheben wir nur, sofern diese von Ihnen freiwillig angegeben werden.

Eine Verarbeitung zu anderen Zwecken kommt nur dann in Betracht, wenn die insoweit erforderlichen rechtlichen Vorgaben gemäß Art. 6 Abs. 4 DSGVO vorliegen. Etwaige Informationspflichten nach Art. 13 Abs. 3 DSGVO und Art. 14 Abs. 4 DSGVO werden wir in dem Fall selbstverständlich beachten.

### **Auf welcher rechtlichen Grundlage verarbeiten wir Ihre Daten?**

Die Verarbeitung Ihrer Daten erfolgt aufgrund folgender Rechtsgrundlage(n):

- Erfüllung eines Vertrags oder Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen (Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO)
- Wahrung berechtigter Interessen (Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO)

Unsere verfolgten berechtigten Interessen sind:

- Stetige Verbesserung unserer Kundendienstleistung zur Sicherstellung einer fortlaufenden Kundenzufriedenheit.

Sie haben das Recht, aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit der Verarbeitung auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO zu widersprechen.

## **II. Beratungstermin**

### **Welche Daten verarbeiten wir zu welchen Zwecken?**

Wir verarbeiten folgende Daten:

- Vor- und Nachname
- Telefonnummer
- E-Mail-Adresse
- Ggf. Inhaltsdaten Freitextfeld Wunschtermin
- Ggf. Inhaltsdaten Freitextfeld Interessen

Diese Daten verarbeiten wir grundsätzlich nur für folgende Zwecke:

- Kommunikation mit Ihnen rund um den Beratungstermin
- Terminkoordination und Anmeldung als Besucher bei Liebherr Showrooms

Eine Verarbeitung zu anderen Zwecken kommt nur dann in Betracht, wenn die insoweit erforderlichen rechtlichen Vorgaben gemäß Art. 6 Abs. 4 DSGVO vorliegen. Etwaige Informationspflichten nach Art. 13 Abs. 3 DSGVO und Art. 14 Abs. 4 DSGVO werden wir in dem Fall selbstverständlich beachten.

### **Auf welcher rechtlichen Grundlage verarbeiten wir Ihre Daten?**

Die Verarbeitung Ihrer Daten erfolgt aufgrund folgender Rechtsgrundlage(n):

- Erfüllung eines Vertrags oder Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen (Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO)

## **III. Datenempfänger**

Wir übermitteln Ihre Daten gegebenenfalls an:

- Andere Unternehmen der Liebherr-Gruppe, sofern dies zur Anbahnung, Durchführung oder Beendigung eines Vertrages erforderlich ist oder auf unserer Seite ein berechtigtes Interesse an der Übermittlung besteht und Ihr überwiegendes berechtigtes Interesse dem nicht entgegensteht;
- Die Anbieter der von Ihnen aktiv in Anspruch genommenen Funktionen und eventueller sonstiger Dienste oder Dienstleistungen;
- Unsere Dienstleister, die wir zur Erreichung der oben genannten Zwecke einsetzen;
- Gerichte, Schiedsgerichte, Behörden oder Rechtsberater, wenn dies zur Einhaltung geltenden Rechts oder zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen erforderlich ist.

#### **IV. Datenübermittlungen in Drittländer**

Eine Datenübermittlung an Stellen in Staaten außerhalb der Europäischen Union bzw. des Europäischen Wirtschaftsraums (sogenannte Drittländer) oder an internationale Organisationen ist nur zulässig, (1) soweit Sie uns Ihre Einwilligung erteilt haben oder (2) sofern die Europäische Kommission entschieden hat, dass in einem Drittland ein angemessenes Schutzniveau besteht (Art. 45 DSGVO). Hat die Kommission keine solche Entscheidung getroffen, dürfen wir Ihre Daten an Empfänger, die sich in einem Drittland befinden, nur übermitteln, sofern geeignete Garantien vorhanden sind (z.B. Standarddatenschutzklauseln, die von der Kommission oder der Aufsichtsbehörde nach einem bestimmten Verfahren angenommen werden) und die Durchsetzung Ihrer Betroffenenrechte sichergestellt wird bzw. die Übermittlung im Einzelfall aufgrund sonstiger Erlaubnistatbestände zulässig ist (Art. 49 DSGVO).

Sofern wir Ihre Daten in Drittländer übermitteln, unterrichten wir Sie über die jeweiligen Einzelheiten der Übermittlung an den dafür relevanten Stellen in dieser Datenschutzerklärung.

#### **V. Datenlöschung und Speicherdauer**

Wir verarbeiten Ihre Daten, solange dies für den jeweiligen Zweck erforderlich ist, sofern Sie nicht wirksam der Verarbeitung Ihrer Daten widersprochen oder Ihre etwaige Einwilligung wirksam widerrufen haben.

Soweit gesetzliche Aufbewahrungspflichten bestehen, werden wir die davon betroffenen Daten für die Dauer der Aufbewahrungspflicht speichern müssen. Nach Ablauf der Aufbewahrungspflicht prüfen wir, ob eine weitere Erforderlichkeit für die Verarbeitung vorliegt. Liegt eine Erforderlichkeit nicht mehr vor, werden Ihre Daten gelöscht.

#### **VI. Automatisierte Entscheidungen im Einzelfall**

Zur Begründung und Durchführung der Geschäftsbeziehung nutzen wir grundsätzlich keine vollautomatisierte Entscheidungsfindung gemäß Art. 22 DSGVO. Sollten wir diese Verfahren in Einzelfällen einsetzen, werden wir Sie hierüber gesondert informieren, sofern dies gesetzlich vorgegeben ist.

#### **VII. Datensicherheit**

Wir setzen technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen ein, um zu gewährleisten, dass Ihre Daten vor Verlust, unrichtigen Veränderungen oder unberechtigten Zugriffen Dritter geschützt sind. In jedem Fall haben von unserer Seite überdies nur berechtigte Personen Zugang zu Ihren Daten, und dies auch nur insoweit, als es im Rahmen der oben genannten Zwecke erforderlich ist.

**Stand:** April 2023