

## Datenschutzerklärung für die RMA Online Einmeldung

Den Schutz Ihrer personenbezogenen Daten nehmen wir ernst und möchten, dass Sie sich bei der Nutzung unseres RMA Online Einmeldungsstools sicher fühlen. Wir legen großen Wert darauf, die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten transparent zu gestalten und möchten Sie in dieser Datenschutzerklärung über unseren Umgang mit Ihren Daten und Ihre Rechte in diesem Zusammenhang informieren.

Das RMA Online Einmeldungsstool wird bereitgestellt von CANCOM Austria AG, nachfolgend "wir", "uns" oder "unser" genannt. Wir handeln als Auftragsverarbeiter im Sinne der DS-GVO und verarbeiten personenbezogene Daten ausschließlich im Auftrag und nach Weisung des jeweiligen Verantwortlichen (unseres Kunden). Die Zwecke und Mittel der Datenverarbeitung werden vom Verantwortlichen bestimmt.

Der Verantwortliche ist der Kunde, der dieses Einmeldungsstool zur Erfassung von RMA-Fällen und Störungsmeldungen nutzt. Dieser ist dafür verantwortlich, die betroffenen Personen (z.B. Benutzer des Tools) über die Verarbeitung ihrer Daten zu informieren.

### 1. Name und Kontaktdaten des Auftragsverarbeiters

#### **CANCOM Austria AG**

Wienerbergstraße 53, 1120 Wien, Österreich

T +43 50 822 0

[info@cancom.com](mailto:info@cancom.com)

#### **c/o Datenschutzbeauftragter**

Wienerbergstraße 53, 1120 Wien, Österreich

[datenschutz@cancom.com](mailto:datenschutz@cancom.com)

### 2. Art und Zweck der Datenverarbeitung

Im Rahmen der Nutzung des RMA Online Einmeldungsstools werden folgende personenbezogene Daten verarbeitet:

- Vor- und Nachname
- Firmenname/Anschrift
- Telefonnummer und/oder E-Mail-Adresse
- Seriennummer(n) des Produkts
- Rechnungs-/Kundennummer
- Fehlerbeschreibung
- Weitere relevante Angaben zur Bearbeitung der Rücksendung

Zweck der Datenverarbeitung ist die Bearbeitung und Abwicklung Ihrer Rücksendung, Reparatur oder Reklamation im Rahmen des RMA-Prozesses (Return Material Authorization), basierend auf den über Microsoft Forms erhobenen Daten.

### 3. Rechtsgrundlage der Verarbeitung

Die Verarbeitung der personenbezogenen Daten für diese Zwecke erfolgt auf Basis von Art. 6 Abs. 1 lit. b DS-GVO (Vertragserfüllung oder Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen) sowie ggf. Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO (berechtigtes Interesse).

### 4. Nutzung von Microsoft Forms

Für die Datenerhebung verwenden wir Microsoft Forms, einen Dienst der Microsoft Corporation, One Microsoft Way, Redmond, WA 98052-6399, USA. Die Datenerhebung erfolgt über Server innerhalb der Europäischen Union, da entsprechende Einstellungen gewählt wurden. Microsoft ist vertraglich durch einen Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV) gemäß Art. 28 DSGVO verpflichtet und bietet entsprechende Garantien bei der Datenverarbeitung außerhalb der EU durch Standardvertragsklauseln (SCCs). Weitere Informationen zum Datenschutz bei Microsoft finden Sie unter: <https://privacy.microsoft.com/de-de/privacystatement>

### 5. Verpflichtungen von CANCOM als Auftragsverarbeiter

Wir verpflichten uns, die personenbezogenen Daten nur auf dokumentierte Weisung des Verantwortlichen zu verarbeiten. Darüber hinaus ergreifen wir alle erforderlichen Maßnahmen gemäß Art. 32 DS-GVO, um den Schutz der personenbezogenen Daten zu gewährleisten. Wir achten darauf, dass alle zur Datenverarbeitung befugten Personen zur Vertraulichkeit verpflichtet sind und diese Vertraulichkeit strikt wahren. Nach Beendigung der vertraglich vereinbarten Dienstleistungen werden wir sämtliche personenbezogenen Daten nach Weisung des Verantwortlichen entweder löschen oder zurückgeben. Zudem unterstützen wir den Verantwortlichen bei der Erfüllung seiner Pflichten nach den Artikeln 32 bis 36 DS-GVO, um sicherzustellen, dass alle Datenschutzerfordernisse vollständig erfüllt werden.

### 6. Empfänger der Daten

Ihre Daten werden grundsätzlich nicht an Dritte weitergegeben, es sei denn, dies ist zur Bearbeitung Ihres RMA-Anliegens erforderlich (z. B. Versanddienstleister, Reparaturdienstleister), wir sind gesetzlich dazu verpflichtet, oder Sie haben ausdrücklich eingewilligt.

### 7. Speicherdauer

Die Speicherdauer der personenbezogenen Daten wird vom Verantwortlichen festgelegt. Wir speichern Daten nur so lange, wie sie für die genannten Zwecke erforderlich sind, oder es vom Verantwortlichen angewiesen wird. Darüber hinaus gelten die gesetzlichen Aufbewahrungspflichten.

## 8. Datensicherheit

Wir ergreifen angemessene technische und organisatorische Maßnahmen, um die Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit der personenbezogenen Daten sicherzustellen. Diese Maßnahmen dienen dazu, die Sicherheit der von uns verarbeiteten Daten zu gewährleisten und das Risiko von Datenverlust, unbefugtem Zugriff, Missbrauch oder Offenlegung zu minimieren.

## 9. Datenschutzrechte der betroffenen Personen

Betroffene Personen haben das Recht auf Auskunft, Berichtigung, Löschung und Einschränkung der Verarbeitung ihrer personenbezogenen Daten sowie das Recht auf Datenübertragbarkeit und Widerspruch. Anfragen hierzu sind direkt an den Verantwortlichen zu richten.

## 10. Änderungen dieser Datenschutzerklärung

Teile dieser Datenschutzerklärung können von uns aus technischen oder rechtlichen Gründen geändert oder aktualisiert werden, ohne dass Sie vorher von uns benachrichtigt werden. Bitte überprüfen Sie jeweils die aktuelle Datenschutzerklärung, um bei möglichen Änderungen oder Aktualisierungen auf dem neusten Stand zu sein.

## 11. Kontaktieren Sie uns

Wenn Sie Fragen zu dieser Datenschutzerklärung haben, kontaktieren Sie uns bitte unter [datenschutz@cancom.com](mailto:datenschutz@cancom.com).