

Informationspflichten für Interessenten und Kunden

Anfragen, Angebote, Auftragsvergabe/Vertragsmanagement, Rechnungen, Reklamationen, Mahnungen, Inkasso, elektronischer Zahlungsverkehr, Finanzbuchhaltung, CRM-System, Bonitätsprüfung

Im Folgenden informieren wir über die Erhebung personenbezogener Daten bei

- 1. Anfragen zur Angebotserstellung**
- 2. Angebote**
- 3. Auftragsvergabe / Vertragsmanagement**
- 4. Rechnungsstellung**
- 5. Reklamationen**
- 6. Mahnungen**
- 7. Inkasso**
- 8. Elektronischer Zahlungsverkehr**
- 9. Finanzbuchhaltung**
- 10. CRM-System ohne Warenhaltung**
- 11. Bonitätsprüfung**

Personenbezogene Daten sind alle Daten, die auf Sie persönlich beziehbar sind, also z. B. Name, Adresse, E-Mail-Adressen, Telefonnummer.

1. Kontaktdaten und betrieblicher Datenschutzbeauftragter

Verantwortlicher gemäß Artikel 4 Absatz 7 DS-GVO ist phonea business assistance Gummersbach & Schiffler GbR (nachfolgend phonea genannt), vertreten durch die beiden geschäftsführenden Gesellschafter Ingo Gummersbach und Jörg Schiffler, Birken gangstr. 177, 52222 Stolberg, Telefon: 0800/80701000, Email: info@phonea.de. Der betriebliche Datenschutzbeauftragte der phonea ist unter der o.g. Anschrift, zu Händen der Abteilung Datenschutz, bzw. unter datenschutz@phonea-service.de erreichbar.

2. Zwecke der Datenverarbeitung und Rechtsgrundlagen

(1) Die Daten werden von uns erhoben, gespeichert und ggf. weitergegeben, soweit es

1. betreffend das Verfahren Anfragen zur Angebotserstellung, zur Speicherung und Nachverfolgung von Anfragen erforderlich ist. Die Erhebung, Speicherung und Weitergabe erfolgt mithin in Fällen 1-6 zum Zwecke der Erfüllung des Vertrages und auf Grundlage des Artikel 6 Absatz 1 Satz 1 Buchstabe b DS-GVO. Eine Nichtbereitstellung dieser Daten kann zur Folge haben, dass Anfragen nicht bearbeitet werden können.

Informationspflichten für Interessenten und Kunden

Anfragen, Angebote, Auftragsvergabe/Vertragsmanagement, Rechnungen, Reklamationen, Mahnungen, Inkasso, elektronischer Zahlungsverkehr, Finanzbuchhaltung, CRM-System, Bonitätsprüfung

2. betreffend das Verfahren Angebote, zur Erstellung von Angeboten zur Neukunden Akquise und Angebotsverfolgung notwendig ist. Die Erhebung, Speicherung und Weitergabe erfolgt mithin in Fällen 1-6 zum Zwecke der Erfüllung des Vertrages und auf Grundlage des Artikel 6 Absatz 1 Satz 1 Buchstabe b DS-GVO. Eine Nichtbereitstellung dieser Daten kann zur Folge haben, dass Angebote nicht erstellt werden können.

3. betreffend das Verfahren Auftragsvergabe / Vertragsmanagement, zur Einrichtung eines Sekretariatsservice-Accounts nach erfolgter Beauftragung durch den Neukunden notwendig ist. Die Erhebung, Speicherung und Weitergabe erfolgt mithin in Fällen 1-6 zum Zwecke der Erfüllung des Vertrages und auf Grundlage des Artikel 6 Absatz 1 Satz 1 Buchstabe b DS-GVO. Eine Nichtbereitstellung dieser Daten kann zur Folge haben, dass Anfragen nicht bearbeitet werden können.

4. betreffend das Verfahren Rechnungsstellung, zur Abrechnung der monatlichen Service- und Nutzungspauschalen. Die Erhebung, Speicherung und Weitergabe erfolgt mithin in Fällen 1-6 zum Zwecke der Erfüllung des Vertrages und auf Grundlage des Artikel 6 Absatz 1 Satz 1 Buchstabe b DS-GVO. Eine Nichtbereitstellung dieser Daten kann zur Folge haben, dass Leistungen nicht in Rechnung gestellt werden können.

5. betreffend das Verfahren Reklamationen, soweit es erforderlich ist, um eine mündliche oder schriftliche ausgedrückte Unzufriedenheit mit einer Dienstleistung von internen wie externen Kunden zu behandeln. Ursache können tatsächliche Mängel oder auch Missverständnisse oder unrealistische Erwartungen sein. Die Erhebung, Speicherung und Weitergabe erfolgt mithin in Fällen 1-6 zum Zwecke der Erfüllung des Vertrages und auf Grundlage des Artikel 6 Absatz 1 Satz 1 Buchstabe b DS-GVO. Eine Nichtbereitstellung dieser Daten kann zur Folge haben, dass Anfragen nicht bearbeitet werden können.

6. betreffend das Verfahren Mahnungen, soweit es erforderlich ist, um die geschuldete Leistung des Schuldners durch den Gläubiger zu fordern. Ist die Schuld fällig, kommt der Schuldner durch die erfolglose Mahnung in Schuldnerverzug gemäß § 286 BGB. Die Erhebung, Speicherung und Weitergabe erfolgt mithin in Fällen 1-6 zum Zwecke der Erfüllung des Vertrages und auf Grundlage des Artikel 6 Absatz 1 Satz 1 Buchstabe b DS-GVO. Eine Nichtbereitstellung dieser Daten kann zur Folge haben, dass ausstehende Forderungen nicht eingefordert/angemahnt werden können.

7. betreffend das Verfahren Inkasso, soweit es erforderlich ist, um den Einzug von Geldforderungen im eigenen Namen zu gewährleisten. Die Erhebung, Speicherung und Weitergabe erfolgt mithin zum Zwecke der Erfüllung des Vertrages und auf

Informationspflichten für Interessenten und Kunden

Anfragen, Angebote, Auftragsvergabe/Vertragsmanagement, Rechnungen, Reklamationen, Mahnungen, Inkasso, elektronischer Zahlungsverkehr, Finanzbuchhaltung, CRM-System, Bonitätsprüfung

Grundlage des Artikel 6 Absatz 1 Satz 1 Buchstabe b DS-GVO. Eine Nichtbereitstellung dieser Daten kann zur Folge haben, dass offene Forderungen nicht effektiv eingetrieben werden können.

8. betreffend das Verfahren elektronischer Zahlungsverkehr, soweit es erforderlich ist, um gegebenenfalls noch beleghaft eingereichte Zahlungsaufträge, auf EDV-Medien zu erfassen und im Verrechnungsverkehr zwischen den Kreditinstituten im beleglosen Datenträgeraustauschverfahren abzuwickeln (Bargeldloser Zahlungsverkehr). Die Erhebung, Speicherung und Weitergabe erfolgt mithin zum Zwecke des Beschäftigungsverhältnisses auf Grundlage des Artikel 88 Absatz 1 DS-GVO i.V.m. § 26 Absatz 1 BDSG-neu bzw. zum Zwecke der Erfüllung eines Vertrages mit der betroffenen Person auf Grundlage von Artikel 6 Absatz 1 Satz 1 Buchstabe b DS-GVO. Eine Nichtbereitstellung dieser Daten kann zur Folge haben, dass die Zahlungen von offenen Forderungen, das Einziehen von Verbindlichkeiten nicht möglich ist.

9. betreffend das Verfahren Finanzbuchhaltung, soweit es erforderlich ist, um alle Zahlungsvorgänge und Bewertungen in einem Unternehmen zu erfassen. Als Bestandteil des betrieblichen Rechnungswesens bildet die Finanzbuchhaltung die Grundlage zur Erstellung von Gewinn- und Verlustrechnungen und von Bilanzen, aus denen der Wert des Unternehmens hervorgeht. Die Erhebung, Speicherung und Weitergabe erfolgt mithin zum Zwecke der Erfüllung einer rechtlichen Pflicht des Verantwortlichen auf Grundlage von Artikel 6 Absatz 1 Satz 1 Buchstabe c DS-GVO. Eine Nichtbereitstellung dieser Daten kann zur Folge haben, dass das Unternehmen gesetzliche Auflagen nicht erfüllen kann, was ggfs. zu Abmahnungen und Kündigungen von betroffenen Mitarbeitern führen kann.

10. betreffend das Verfahren CRM-System ohne Warenhaltung, soweit es erforderlich ist, um eine Verwaltung von Kundendaten (auch ERP genannt) zu ermöglichen, bei der keine Warenbewegungen erfasst werden. Die Erhebung, Speicherung und Weitergabe erfolgt mithin zum Zwecke der Erfüllung eines Vertrages mit der betroffenen Person auf Grundlage von Artikel 6 Absatz 1 Satz 1 Buchstabe b DS-GVO bzw. zum Zwecke von vorvertraglichen Maßnahmen auf Anfrage der betroffenen Person auf Grundlage von Artikel 6 Absatz 1 Satz 1 Buchstabe b DS-GVO. Eine Nichtbereitstellung dieser Daten kann zur Folge haben, dass Dienstleistung nicht geliefert bzw. nicht zeitnah geliefert werden können.

11. betreffend das Verfahren Bonitätsprüfung, soweit es erforderlich ist, um die Bonität eines Vertragspartners vor Vertragsabschluss und während der Vertragslaufzeit zu prüfen. Die Erhebung, Speicherung und Weitergabe erfolgt mithin zum Zwecke der Erfüllung des Vertrages und auf Grundlage des Artikel 6 Absatz 1 Satz 1 Buchstabe b DS-GVO und zum Zwecke von vorvertraglichen Maßnahmen auf Anfrage der betroffenen Person auf Grundlage von Artikel 6 Absatz 1 Satz 1 Buchstabe b DS-GVO. Eine Nichtbereitstellung dieser Daten kann zur Folge haben, dass

Informationspflichten für Interessenten und Kunden

Anfragen, Angebote, Auftragsvergabe/Vertragsmanagement, Rechnungen, Reklamationen, Mahnungen, Inkasso, elektronischer Zahlungsverkehr, Finanzbuchhaltung, CRM-System, Bonitätsprüfung

der Vertrag nicht geschlossen werden kann und die Sendung von Waren bzw. Erbringung der Dienstleistung nicht möglich sind

Im Fall 4 übermitteln wir personenbezogene Daten an FAX.de GmbH Bei den Kämpfen 10, 21220 Seevetal-Ramelsloh zur Erstellung der gesetzlich vorgeschriebenen Signatur für PDF-Rechnungen sowie dem anschließenden Emailversand der Rechnung.

Im Fall 8 übermitteln wir personenbezogene Daten an das zuständige Geldinstitut, Sparkasse Aachen, Friedrich-Wilhelm-Platz 1-4; 52062 Aachen.

Im Fall 9 übermitteln wir personenbezogene Daten an die Haufe-Lexware GmbH & Co. KG, Ein Unternehmen der Haufe Gruppe, Munzinger Straße 9, 79111 Freiburg.

Im Falle 1-2, 10 übermitteln wir die Daten innerhalb unseres Hauses an die zuständigen Mitarbeiter für das Key Account Management.

Eine weitergehende Verarbeitung erfolgt nur, wenn Sie eingewilligt haben oder eine gesetzliche Erlaubnis vorliegt. Teilweise bedienen wir uns externer Dienstleister mit Sitz im europäischen Wirtschaftsraum, um Ihre Daten zu verarbeiten.

Diese Dienstleister wurden von uns sorgfältig ausgewählt, schriftlich beauftragt und sind an unsere Weisungen gebunden. Sie werden von uns regelmäßig kontrolliert. Die Dienstleister werden diese Daten nicht an Dritte weitergeben, sondern sie nach Vertragserfüllung und dem Abschluss gesetzlicher Speicherfristen löschen, soweit Sie nicht in eine darüberhinausgehende Speicherung eingewilligt haben.

Im Fall 3 bei Beauftragung durch Einzelunternehmen oder Personengesellschaften übermitteln wir darüber hinaus Ihre Daten (Firmenname, Name, Geburtsdatum, Adresse, Emailadresse, Bankdaten) an die Tesch mediafinanz GmbH, Weiße Breite 5, 49084 Osnabrück zum Zwecke einer Identitätsprüfung. Anhand einer Ähnlichkeitsberechnung in Prozentwerten kann festgestellt werden, ob Person und Anschrift der Tesch mediafinanz GmbH bekannt sind. Dies erfolgt, entsprechend den gesetzlichen Anforderungen, soweit es zur Wahrung unserer berechtigten Interessen erforderlich ist und kein Grund zu der Annahme besteht, dass Ihre Interessen oder Grundrechte und Grundfreiheiten, die den Schutz personenbezogener Daten erfordern, überwiegen. Die Erhebung, Speicherung und Weitergabe erfolgt mithin zum Zwecke einer Identitätsprüfung, um sicherstellen zu können, dass wir unsere Leistungen nur an den richtigen Vertragspartner erbringen auf der Grundlage des Artikel 6 Absatz 1 Satz 1 Buchstabe f DS-GVO.)

Im Fall 7 übermitteln wir an den Inkassodienst Tesch mediafinanz GmbH, Weiße Breite 5, 49084 Osnabrück gegebenenfalls Informationen über das Inkasso-Verfahren. Dies erfolgt, entsprechend den gesetzlichen Anforderungen, soweit es

Informationspflichten für Interessenten und Kunden

Anfragen, Angebote, Auftragsvergabe/Vertragsmanagement, Rechnungen, Reklamationen, Mahnungen, Inkasso, elektronischer Zahlungsverkehr, Finanzbuchhaltung, CRM-System, Bonitätsprüfung

zur Wahrung unserer berechtigten Interessen und der berechtigten Interessen Dritter erforderlich ist und kein Grund zu der Annahme besteht, dass Ihre Interessen oder Grundrechte und Grundfreiheiten, die den Schutz personenbezogener Daten erfordern, überwiegen. Die Erhebung, Speicherung und Weitergabe erfolgt mithin zum Zwecke der betrieblichen Interessen auf der Grundlage des Artikel 6 Absatz 1 Satz 1 Buchstabe f DS-GVO.)

Im Fall 11 bei Beauftragung durch Einzelunternehmen oder Personengesellschaften machen Sie darauf aufmerksam, dass wir unter Umständen eine Beurteilung des Zahlungsausfallrisikos auf Basis von mathematisch-statistischen Verfahren bei der Wirtschaftsauskunftei Tesch mediafinanz GmbH, Weiße Breite 5, 49084 Osnabrück durchführen (Scoring). Dazu werden die personenbezogenen Daten, die zu der Bonitätsprüfung nötig sind, (Name, Geburtsdatum, Adresse), an die Wirtschaftsauskunftei übertragen, wobei auch Ihre Adressdaten berücksichtigt werden. Die Erhebung, Speicherung und Weitergabe erfolgt mithin zum Zwecke der Bonitätsprüfung zur Vermeidung eines Zahlungsausfalles und auf Grundlage des Artikel 6 Absatz 1 Satz 1 Buchstabe b DS-GVO und des Artikel 6 Absatz 1 Satz 1 Buchstabe f DS-GVO. Auf Basis dieser Informationen wird eine statistische Wahrscheinlichkeit für einen Zahlungsausfall und damit Ihre Zahlungsfähigkeit berechnet. Wenn die Bonitätsprüfung positiv ausfällt, ist eine Accountaktivierung und die Zahlung per SEPA-Lastschrift möglich. Fällt die Bonitätsprüfung negativ aus, wird die Freischaltung verweigert oder ggf. die Stellung einer Kautionszahlung angeboten.

Das Scoring-Verfahren erfolgt nach Schulnoten und führt im Ranking 1-3 zu einer sofortigen Accountaktivierung. Im Ranking 4-5 wird nach Zahlung einer Kautions die Aktivierung vorgenommen und im Ranking 6 wird die Freischaltung sofort abgelehnt. Informationen darüber, wie das Schulnotenranking zu Stande kommt, aus welcher Quelle die personenbezogenen Daten stammen und gegebenenfalls, ob sie aus öffentlich zugänglichen Quellen stammen erhalten Sie über bei der Wirtschaftsauskunftei Tesch mediafinanz GmbH, Weiße Breite 5, 49084 Osnabrück.

(2) Wir unterhalten aktuelle technische Maßnahmen zur Gewährleistung des Schutzes personenbezogener Daten. Diese werden dem aktuellen Stand der Technik jeweils angepasst.

3. Dauer der Datenspeicherung

Soweit wir Ihre Kontaktdaten nicht für betriebliche Zwecke verarbeiten, speichern wir die für die

1. Anfragen erhobenen Daten bis zum Ablauf der Frist von 3 Monaten
2. Angeboten erhobenen Daten bis zum Ablauf von der Frist von 3 Monaten

Informationspflichten für Interessenten und Kunden

Anfragen, Angebote, Auftragsvergabe/Vertragsmanagement, Rechnungen, Reklamationen, Mahnungen, Inkasso, elektronischer Zahlungsverkehr, Finanzbuchhaltung, CRM-System, Bonitätsprüfung

3. Auftragsvergabe / Vertragsmanagement erhobenen Daten bis zum Ablauf von der Frist von 3 Jahren nach Kündigung des Vertragsverhältnisses
4. Rechnungsstellung erhobenen Daten bis zum Ablauf von der Frist von 10 Jahren. Einzelverbindungsanzeige (Anruferdaten und Posten der sonstigen Dienstleistungen) 60 Tage nach Rechnungsstellung.
5. Reklamationen erhobenen Daten bis zum Ablauf von der Frist von 60 Tage nach Rechnungsstellung.
6. Mahnungen erhobenen Daten bis zum Ablauf von der Frist von 3 Jahren nach Kündigung des Vertragsverhältnisses
7. Inkasso erhobenen Daten bis zum Ablauf von der Frist von 3 Jahren nach Fälligkeit. Gerichtlich titulierte Forderungen werden bis zu 30 Jahre gespeichert. Eine Löschung findet nach vollständiger Zahlung der Forderung bis Ablauf der Frist von drei Jahren statt.
8. elektronischer Zahlungsverkehr bis zum Ablauf der gesetzlichen Aufbewahrungsfrist von 10 Jahren.
9. Finanzbuchhaltung bis zum Ablauf der Frist von 10 Jahren.
10. CRM-System ohne Warenhaltung bis zum Ablauf der gesetzlichen Aufbewahrungsfrist von 10 Jahren.
11. Bonitätsprüfung erfolgt keinerlei Speicherung der Daten in unseren Systemen. Daher ist hier auch keine Frist zur Löschung der Daten anzugeben.

Für die Fälle 3-4, 6-10 bewahren wir nach Ablauf dieser Frist die nach Handels- und Steuerrecht erforderlichen Informationen des Vertragsverhältnisses für die gesetzlich bestimmten Zeiträume auf Grundlage von Artikel 6 Absatz 1 Satz 1 Buchstabe c DS-GVO auf. Für diesen Zeitraum (regelmäßig 10 Jahre) werden die Daten allein für den Fall einer Überprüfung durch die Finanzverwaltung erneut verarbeitet.)

4. Ihre Datenschutzrechte

Sie haben das Recht, von uns jederzeit über die zu Ihnen bei uns gespeicherten personenbezogenen Daten (Artikel 15 DS-GVO) Auskunft zu verlangen. Dies betrifft auch die Empfänger oder Kategorien von Empfängern, an die diese Daten weitergegeben werden und den Zweck der Speicherung. Zudem haben Sie das Recht, unter den Voraussetzungen des Artikel 16 DS-GVO die Berichtigung und/oder unter den Voraussetzungen des Artikel 17 DS-GVO die Löschung und/oder unter den Voraussetzungen des Artikel 18 DS-GVO die Einschränkung der Verarbeitung zu verlangen. Ferner können Sie unter den Voraussetzungen des Artikel 20 DS-GVO jederzeit eine Datenübertragung verlangen –sofern die Daten noch bei uns gespeichert sind.

Informationspflichten für Interessenten und Kunden

Anfragen, Angebote, Auftragsvergabe/Vertragsmanagement, Rechnungen, Reklamationen, Mahnungen, Inkasso, elektronischer Zahlungsverkehr, Finanzbuchhaltung, CRM-System, Bonitätsprüfung

Im Fall einer Verarbeitung personenbezogener Daten zur Wahrnehmung von im öffentlichen Interesse liegenden Aufgaben (Artikel 6 Absatz 1 Satz 1 Buchstabe e DS-GVO) oder zur Wahrnehmung berechtigter Interessen (Artikel 6 Absatz 1 Satz 1 Buchstabe f DS-GVO), können Sie der Verarbeitung der sie betreffenden personenbezogenen Daten jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widersprechen. Im Fall des Widerspruchs haben wir jede weitere Verarbeitung Ihrer Daten zu den vorgenannten Zwecken zu unterlassen, es sei denn,

- es liegen zwingende, schutzwürdige Gründe für eine Verarbeitung vor, die Ihre Interessen, Rechte und Freiheiten überwiegen, oder
- die Verarbeitung ist zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen erforderlich.

Unter den Voraussetzungen des Artikel 21 Absatz 1 DS-GVO kann der Datenverarbeitung aus Gründen, die sich aus der besonderen Situation der betroffenen Person ergeben, widersprochen werden.

5. Kontakt

Alle Informationswünsche, Auskunftsanfragen, Widerrufe oder Widersprüche zur Datenverarbeitung richten Sie bitte per E-Mail an unseren Datenschutzbeauftragten unter datenschutz@phonea-service.de oder per Brief an die unter 1. genannte Adresse. Für nähere Informationen verweisen wir auf den vollständigen Text der DS-GVO, welcher im Internet unter <https://dsgvo-gesetz.de> verfügbar ist und unsere Datenschutzerklärung, welche im Internet unter www.phonea.de einsehbar ist.

Außerdem haben Sie die Möglichkeit, sich bei der zuständigen Aufsichtsbehörde über datenschutzrechtliche Sachverhalte zu beschweren:

Landesbeauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit
Nordrhein-Westfalen
Helga Block

Kavalleriestraße 2-4
40213 Düsseldorf

Telefon: 02 11/384 24-0
Telefax: 02 11/384 24-10

E-Mail: poststelle@ldi.nrw.de