



Mercedes-Benz

Datenschutzhinweise für Mercedes-Benz After-Sales Services

Diese Datenschutzhinweise („**Hinweise**“) werden Ihnen von der Mercedes-Benz AG, Mercedesstraße 120, 70372 Stuttgart, Deutschland („Mercedes-Benz AG“, „wir“ oder auch „uns“) durch Ihren autorisierten Mercedes-Benz Servicepartner (nachfolgend „**Händler**“) bereitgestellt, der gegenüber Mercedes-Benz Kunden („**Kunden**“) Leistungen im Bereich After-Sales erbringt (insbesondere Reparaturen, Inspektion und Wartung, Beratungsleistungen etc.), sowie zusätzlich über die Webseiten der Daimler Unternehmensgruppe zum Abruf bereit gehalten.

Diese Datenschutzhinweise enthalten Informationen über die Verarbeitung personenbezogener Daten durch uns, die Mercedes-Benz AG, die wir im Zusammenhang mit der Durchführung von After-Sales Services erhalten. Hierfür stellen wir Händlern spezielle After-Sales Systeme und Applikationen zur Verfügung, in denen personenbezogenen Daten erfasst und verarbeitet werden. Hierbei handelt es sich u.a. um Systeme mit technischen Informationen, für deren Abfrage Ihre Fahrzeugidentifikationsnummer (FIN) verarbeitet wird (z.B. für den elektronischen Teilekatalog, Reparaturanleitungen, digitale Werkstattauftragsverwaltungsapplikationen). Ebenso werden personenbezogenen Daten durch Diagnose-Lösungen zur Fehlersuche im Fahrzeug sowie durch weitere After-Sales Applikationen, u.a. zur Ermöglichung eines digitalen Werkstattannahmeprozesses, verarbeitet, die nachfolgend noch genauer erläutert werden (zusammen „**After-Sales Services**“). Andere Verarbeitungsvorgänge, die in diesen Hinweisen nicht ausdrücklich beschrieben werden, wie z.B. die Verarbeitung personenbezogener Daten

- im Rahmen des Kaufs eines Mercedes Benz PKWs (Sales),
- allein durch Ihren Händler gesteuerte Datenverarbeitungsvorgänge im Bereich After-Sales (z.B. die Verarbeitung von Daten zur Zahlung eines Reparaturauftrags), oder
- zur der Nutzung digitaler Dienste der Mercedes-Benz AG wie Mercedes.me oder die Verarbeitung personenbezogener Daten im Rahmen der Nutzung von Webseiten oder Mobile Applications (Apps) der Händler und/oder der Mercedes-Benz AG

sind nicht Gegenstand dieser Hinweise und werden – soweit rechtlich erforderlich – durch die Händler oder die Mercedes-Benz AG in anderem Zusammenhang bereitgestellt.

„Autorisierte Händler“ oder „Händler“ umfasst für die Zwecke diese Hinweise alle von der Mercedes-Benz AG zur Nutzung der After-Sales Services berechtigten autorisierten Servicepartner der Marken Mercedes-Benz und smart.

1. Verantwortlicher, Ansprechpartner im Fall von Datenschutzanfragen

Verantwortliche i.S.d. EU-Datenschutzgrundverordnung („**DS-GVO**“) in Bezug auf die Verarbeitung personenbezogener Daten im Rahmen der hierin beschriebenen After-Sales Services sind - sofern



nicht nachfolgend abweichend dargestellt – die Händler und/oder – je nach beschriebenem Verfahren - die Mercedes-Benz AG.

Je nach Verfahren agiert die Mercedes-Benz AG ggf. auch als sog. Auftragsverarbeiter im Verhältnis zu den Händlern.

Soweit die Mercedes-Benz AG und der jeweilige Händler personenbezogene Daten als Verantwortliche im o.g. Sinne verarbeiten, haben sie einer Vereinbarung zum Datenschutz die Verantwortlichkeit für die Einhaltung datenschutzrechtlicher Vorgaben festgelegt. Auf Nachfrage stellen die Händler den Betroffenen eine Darstellung der wesentlichen Regelungen dieser Vereinbarung im gesetzlich vorgegeben Umfang zur Verfügung.

Sollten Sie zudem weitere Nachfragen zum Umgang mit personenbezogenen Daten haben, insbesondere Auskunft über verarbeitete personenbezogene Daten wünschen oder weitere Rechte geltend machen wollen (vgl. hierzu nachfolgend unter Ziffer 7 im Detail), wenden Sie sich bitte zunächst an Ihren Händler. Das Recht, Ihre Betroffenenrechte auch gegenüber der Mercedes-Benz AG geltend zu machen, bleibt hiervon unberührt.

2. Beschreibung einzelner Verarbeitungstätigkeiten: Kategorien personenbezogener Daten, Zweck, Rechtsgrundlage der Verarbeitung, Beteiligte und Empfänger personenbezogener Daten

2.1 Allgemeine Hinweise zu den Mercedes-Benz After-Sales Services

Die Mercedes-Benz AG stellt Ihren Händlern verschiedene digitale und meist online-gestützte After-Sales Managementsysteme bereit, die im Wesentlichen drei Hauptfunktionalitäten beinhalten:

Ein Händler-Informationsportal, in dem Händler unter Eingabe der Fahrzeugidentifikationsnummer („FIN“) Ihres Fahrzeugs und je nach Funktionalität ggf. auch weiterer personenbezogener Daten z.B. technische Informationen zu Bauteilen, Reparaturanleitungen und weitere After-Sales relevante Informationen erhalten, um Ihren Reparaturauftrag technisch korrekt und möglichst effizient durchführen zu können. Ebenfalls bereitgestellt werden Systeme, die die Bearbeitung von Gewährleistungs-, Garantie- und Kulanzanfragen ermöglichen. Zudem erlauben einige der Funktionen die Vernetzung mit anderen Mercedes-Benz-Systemen wie z.B. Mercedes me (weitere Details zu den einzelnen Funktionen vgl. nachfolgend unter Ziffer 2.2).

Des Weiteren nutzen Händler im Rahmen der After-Sales Services verschiedene Diagnose Dienste der Mercedes-Benz AG, die u.a. die Analyse von Fehlercodes aus Ihrem Fahrzeug zum Zweck der Fehlersuche im Rahmen der Reparatur ermöglichen (vgl. nachfolgend unter Ziffer 2.3).

Zudem stellt die Mercedes-Benz AG Händlern ein System für das digitale Management des Werkstattannahmeprozesses bereit (vgl. Ziffer 2.3).

2.2 Datenverarbeitung im Rahmen der Nutzung des Händlerinformationsportals

Fahrzeugteile- und Reparaturanleitungsinformationen

Verschiedene zentrale Applikationen der Mercedes-Benz AG ermöglichen Händlern die FIN-basierte Suche von Fahrzeuersatzteilen und Informationen zu Reparaturanleitungen, Nachrüstungsmöglichkeiten, Fehlerdiagnose-Schlüsseln und anderen Checklisten sowie Informationen zu Arbeitszeit, Preisen, Service-Paketen und ergänzende Informationen für Händler, um eine präzise Kostenschätzung und effiziente Reparaturdurchführung zu ermöglichen. Die Verarbeitung der FIN ist erforderlich um die Informationen aus den jeweiligen Systemen bezogen auf das konkrete Fahrzeug abzurufen. Weitere personenbezogene Kundendaten werden im Rahmen der Nutzung des Systems grundsätzlich nicht verarbeitet.

Die personenbezogenen Daten werden den Händlern bereitgestellt, um Kunden präzise Einschätzungen und Reparaturinformationen zu erteilen und so ihren bestehenden vertraglichen Verpflichtungen nachkommen zu können (Vertragszweck, Art. 6 (1) lit. b DS-GVO). Die Mercedes-Benz AG ist als Automobilhersteller verpflichtet, Werkstätten nach der Verordnung (EG) Nr. 715/2007 vom 20. Juni 2007 u.a. über den Zugang zu Reparatur- und Wartungsinformationen für Fahrzeuge entsprechende FIN-basierte Informationen bereitzustellen, so dass die Erhebung personenbezogener Daten im Anwendungsbereich dieser gesetzlichen Vorgaben auf Art. 6 e) DS-GVO (rechtliche Verpflichtung) gestützt werden kann. Soweit Händlern über die jeweiligen Systeme weiterführende Informationen bereitgestellt werden, verarbeitet die Mercedes-Benz AG die in diesem Zuge übermittelten personenbezogenen Daten als Auftragsverarbeiter der jeweiligen Händler i.S.d. Art. 28 DS-GVO.

Systeme zur Bearbeitung von Gewährleistungs- und Kulanzfällen

Weitere Funktionen ermöglichen die Bearbeitung von Garantie-/ Gewährleistungs- und Kulanzfällen. Entsprechende Verarbeitungen sind oftmals erforderlich, weil die Mercedes-Benz AG in einigen Märkten als Verkäufer des Fahrzeugs und Garantiegeber gegenüber dem Kunden auftritt und somit personenbezogene Daten des Kunden zwecks Prüfung, Freigabe und Abwicklung von Garantie- und Gewährleistungsanfragen erhalten muss. Das durch die Mercedes-Benz AG betriebene System stellt Händlern nach Eingabe der FIN und weiterer Kunden-bezogener Daten (z.B. dem Namen, Adresse, Kaufdaten etc.) Informationen zu Vertragsstatus, Kundenbetreuungsaktivitäten, Reparatur- und Unfallhistorie sowie Informationen zum technischen Fahrzeugstatus und –dokumentationen bereit.

Die Mercedes-Benz AG verarbeitet die an das System übermittelten personenbezogenen Daten, um den Zugang zu entsprechenden Informationen inkl. der Bearbeitung von Kulanz- und Garantiefällen und Erfüllung entsprechender Ansprüche zu ermöglichen (Vertragserfüllung, Art. 6 (1) lit. b DS-GVO). Die Mercedes-Benz AG stellt den Händlern die personenbezogenen Daten zur Verfügung, damit diese den Kunden die Services anbieten und die Bearbeitung von Kulanz- und Garantieanfragen ermöglichen und - soweit einschlägig – auch erfüllen zu können (Vertragserfüllung, Art. 6 (1) lit. b DS-GVO).

Insbesondere im Fall von Kulanzanfragen werden personenbezogene Daten auch auf Grundlage des berechtigten Interesses der Mercedes-Benz AG und der Händler zum Betreiben eines Händlernetzwerkweiten Systems zur Bearbeitung entsprechender Anfragen verarbeitet, um so entsprechende Kundenanfragen bearbeiten und die Verkäufe und die Endkundenzufriedenheit steigern zu können (Art. 6 (1) lit. f DS-GVO). Bei der Abwägung der jeweiligen Interessen ist maßgeblich zu berücksichtigen, dass die Mercedes-Benz AG gegenüber dem Kunden regelmäßig als Verkäufer des jeweiligen Fahrzeugs auftritt und insoweit – je nach Ausgestaltung des Rechtsverhältnisses mit dem Kunden - Adressat von Garantie- und Gewährleistungsansprüchen sein kann, die im Rahmen der Serviceleistungen des Händlers mit bearbeitet werden können.

Digitales Serviceheft

Des Weiteren stellt die Mercedes-Benz AG Kunden und Händlern ein sogenanntes digitales Serviceheft mit aktuellen Informationen zum Fahrzeugstatus (Werkstatt- und Händler-seitig), benötigten Fahrzeugteilen, anstehenden und durchgeführten Wartungen, bzgl. früherer Reparaturen, Nachrüstungen, etc. bereit. Zur Nutzung ist die Verarbeitung der FIN erforderlich. Weitere personenbezogene Kundendaten werden in diesem Zusammenhang durch den Händler regelmäßig nicht verarbeitet. Die Händler speichern in den zentralen Systemen Informationen zu durchgeführten Service-Arbeiten (z.B. eingebaute Bauteile) ab, um diese Informationen zu einem späteren Zeitpunkt selbst, der Mercedes-Benz AG oder für andere Händler im Rahmen von After-Sales Services verfügbar zu machen. Die Dokumentation ist u.a. erforderlich, um nachweisen zu können, dass für den Erhalt von Garantieleistungen erforderliche Arbeiten (z.B. Inspektionen) durchgeführt wurden. Sie können auf das digitale Serviceheft selbst jederzeit über das Mercedes me Portal zugreifen.

Die personenbezogenen Daten werden durch die Mercedes-Benz AG den Händlern bereitgestellt, damit diese ihren Kunden präzise Einschätzungen und Reparaturinformationen bereitstellen und somit bestehende vertragliche Verpflichtungen erfüllen oder entsprechende Vertragsschlüsse anbahnen können (Vertragszweck, Art. 6 (1) lit. b DS-GVO). Die Mercedes-Benz AG nutzt die Daten zudem, um Ansprüche aus einer bestehenden Garantie prüfen zu können (Vertragserfüllung, Art. 6 (1) b. DS-GVO). Zudem erfolgt die Nutzung, um durch Bereitstellung der Informationen in einem zentralen System die Effizienz und Verlässlichkeit des Reparatur- und Verkaufsprozesses durch akkurate Informationen zu Fahrzeugstatus und Reparaturhistorie zu verbessern und auf diese Weise die Qualität der Dienstleistungen und die Zufriedenstellung der Kunden zu steigern sowie zu Produkthaftungs- und gewährleistungszwecken (Art. 6 (1) lit. f DSGVO).

Elektronische Fahrzeugdokumentation

Die Mercedes-Benz AG dokumentiert zudem zentral den Status eines Fahrzeugs (u.a. zu den aktuell verbauten Teilen, Nachrüstungen und weiteren dokumentationspflichtigen Teilen etc.). Zur Nutzung ist die Verarbeitung der FIN erforderlich. Weitere personenbezogene Kundendaten werden in diesem Zusammenhang durch den Händler regelmäßig nicht verarbeitet. Die Händler speichern in den zentralen Systemen entsprechende Informationen (z.B. eingebaute Bauteile), um diese Informationen zentral für die Mercedes-Benz AG und ggf. andere Händler verfügbar zu machen.

Die personenbezogenen Daten werden verarbeitet, damit Händler ihren Kunden präzise Einschätzungen und Reparaturinformationen bereitstellen und somit bestehende vertragliche Verpflichtungen erfüllen oder entsprechende Vertragsschlüsse anbahnen können (Vertragszweck, Art. 6 (1) lit. b DS-GVO). Die Mercedes-Benz AG nutzt die Daten, um gesetzlichen Anforderungen u.a. aus dem Bereich der Produktsicherheit nachzukommen (Art. 6 (1) c. DS-GVO). Zudem verwendet die Mercedes-Benz AG entsprechende Daten, um durch Bereitstellung der Informationen in einem zentralen System die Effizienz und Verlässlichkeit des Reparatur- und Verkaufsprozesses durch akkurate Informationen zu Fahrzeugstatus und Reparaturhistorie zu verbessern (Art. 6 (1) lit. f DSGVO).

Nutzung von Kundendaten aus digitalen Mercedes Benz Services (z.B. Mercedes.me)

Ggf. nutzen Sie digitale Dienste der Mercedes-Benz AG wie Mercedes.me, die Ihnen und Ihrem Händler helfen, frühzeitig zu erkennen, ob Ihr Fahrzeug ggf. zur Inspektion ansteht oder der Zustand Ihres Fahrzeugs auf Verschleiß und/oder Reparaturbedarf einzelner Bauteile hindeutet. Sollten Sie dem zuvor zugestimmt haben, können ggf. technische Daten Ihres Fahrzeugs an den jeweiligen Händler übermittelt werden, der diese ggf. nutzen kann, um Ihnen entsprechende Service-Arbeiten vorzuschlagen. Zudem kann es sein, dass Sie digitale Dienste der Mercedes-Benz AG dazu nutzen, Ihren Werkstattaufenthalt zu planen. Auch in diesem Fall können personenbezogene Daten an Ihren Händler übertragen werden.

Übermittelt und verarbeitet werden hierzu fahrzeug- und auftragsbezogene personenbezogenen Daten wie z.B. die Fahrzeugidentifikationsnummer (FIN), Ihre Kunden ID, Ihr Kfz-Kennzeichen, Name und Adresse, Kommunikationsdaten (z.B. E-Mail, Telefon und Mercedes.me – Inbox Informationen), Ihr Geburtsdatum, weitere Vertragsdaten (z.B. welcher digitale Service bzw. dessen Funktion aktiviert ist), sowie zusätzliche Fahrzeugdaten wie z.B. der Fahrzeugstatus, durchgeführte Service- und Wartungsmaßnahmen sowie weitere Informationen, die zur Durchführung und Unterstützung des Werkstatt- und Reparaturvorgangs durch den Händler genutzt werden.

Die jeweiligen personenbezogenen Daten werden zum Zwecke der Verknüpfung der digitalen Services mit den jeweiligen After Sales Services zur Verwaltung und Versendung von Angeboten an den Kunden durch die Mercedes-Benz AG und die Händler verarbeitet. Die Verarbeitung erfolgt, wenn der Kunde bestimmte Funktionalitäten in den digitalen Diensten aktiviert hat und somit zur Erbringung der entsprechenden Services (z.B., um über planmäßige oder empfohlene Wartungsarbeiten informiert zu werden; Art. 6 (1) lit. b DSGVO) oder je nach Dienst oder Funktionalität auf Basis einer gesonderten Einwilligung (Art. 6 (1) lit. a DSGVO).

Einzelne Daten werden durch die Mercedes-Benz AG ggf. zum Zweck der Produktverbesserung verarbeitet, wozu der Kunde regelmäßig seine Einwilligung im jeweiligen Dienst erklärt hat (Art. 6 (1) lit. a DSGVO). In anderen Fällen, in denen eine solche Einwilligung nicht erfragt wird, beruht die Verarbeitung durch die Mercedes-Benz AG regelmäßig auf dem berechtigten Interesse der Mercedes-Benz AG, ihre Produkte zu verbessern (Art. 6 (1) lit. f DSGVO).

Soweit die Daten zur Effizienzsteigerung des Reparaturprozesses durch Bereitstellung aktueller Informationen zu Fahrzeugstatus und Reparaturhistorie genutzt werden, erfolgt die Nutzung auf Basis des berechtigten Interesses von der Mercedes-Benz AG bzw. des jeweiligen Händlers (Art. 6 (1) lit. f DSGVO).

Support und Feedback Tools

Zudem stellt die Mercedes-Benz AG Händlern verschiedene Support-Systeme und –services bereit, die die Händler bei der Nutzung der Systeme unterstützen. Im Support-Fall kann die Bereitstellung von Kundendaten (d.h. FIN, Fahrzeugdaten, System- und Fehlerprotokolldaten, Kundennummer etc.) erfolgen, soweit dies zur Behebung eines Systemfehlers und folglich der (Weiter-)Bearbeitung eines Kundenauftrags erforderlich ist. Der Support wird den Händlern durch die Mercedes-Benz AG auf Grund direkter Vertragsbeziehungen im Wege der Auftragsverarbeitung i.S.d. Art. 28 DS-GVO bereitgestellt. In den meisten Märkten setzt die Mercedes-Benz AG hierzu ihrerseits einen oder mehrere weitere Unterauftragnehmer (derzeit das Customer Assistance Center Maastricht N.V. in den Niederlanden) ein, um Support Services bereitzustellen, die entsprechende Daten ebenso erhalten und verarbeiten können.

Rechtliche Grundlage für die Verarbeitung von Kundendaten im Rahmen entsprechender Support-Anfragen durch den Händler ist regelmäßig Art. 6 (1) lit. b DS-GVO, soweit die Inanspruchnahme des Supports zur Erfüllung des Reparaturauftrags notwendig ist.

2.3 *Diagnose Werkzeuge und -dienste*

Die Mercedes-Benz AG stellt ihren Händlern zudem spezielle Werkstattdiagnosedienste bereit. Mittels spezieller Hardware und Software, die mit dem PKW verbunden wird, können teils auch personenbezogene Daten aus dem Fahrzeug ausgelesen und analysiert bzw. zu diesem Zweck an die entsprechenden Systeme der Mercedes-Benz AG übermittelt und dort verarbeitet werden.

Dies umfasst folgende Funktionen:

Fahrzeug- und Fehler-Diagnose

Im Rahmen der Reparatur werden oftmals sog. Fehlercodes und Fehlerumgebungsdaten (z.B. wann ein konkreter Fehler aufgetreten ist) aus dem Fahrzeug ausgelesen und an Systeme der Mercedes-Benz AG übermittelt, die Händlern sog. Feedback-Protokolle und Reports zwecks Durchführung des Reparaturvorgangs liefern. Diese Reports ermöglichen den Händlern die Beurteilung, wo nach der Quelle eines Fehlers zu suchen ist, wie diese behoben werden kann und ob Fahrzeugteile und andere Komponenten in ein Auto eingebaut werden können oder nicht. Die hierfür verarbeiteten personenbezogenen Daten sind die FIN sowie die o.g. Fehlercodes und Fehlerumgebungsdaten in Bezug auf das entsprechende Fahrzeug. Weitere personenbezogene Daten werden in diesem Zusammenhang regelmäßig nicht verarbeitet. Die Mercedes-Benz AG speichert diese Daten anschließend in ihren Systemen, um diese Informationen im Rahmen der Erstellung von Feedback-Protokollen und Reports bei Diagnose-Anfragen anderer Händler verwerten zu können und die Qualität der Empfehlung an den Händler zu verbessern.

Rechtliche Grundlage zur beschriebenen Verarbeitung der Daten ist Art. 6 (1) lit. b DS-GVO, da die Verarbeitung zur Erfüllung des Reparaturauftrags regelmäßig erforderlich ist. Die anschließende Speicherung und Verwertung der Daten für zukünftige Diagnose-Anfragen basiert auf dem berechtigten

Interesse der Händler und der Mercedes-Benz AG, möglichst treffsichere Empfehlungen im Rahmen der Diagnose zu erhalten und die Qualität der Reparatur dadurch zu verbessern (Art. 6 (1) f. DS-GVO, berechtigtes Interesse).

Produktentwicklung, Produktbeobachtung und –sicherheit, Produktverteidigung und Qualitätssicherung

Die zuvor unter „Fahrzeug- und Fehler-Diagnose“ genannten Daten werden durch die Mercedes-Benz AG zudem zum Zweck der Analyse im Rahmen der Produktentwicklung, Produktbeobachtung und -sicherheit sowie der Qualitätssicherung genutzt.

Neben den zuvor genannten Daten werden hierfür weitere Fahrzeugdaten wie die FIN sowie spezielle Fahrzeugteile- und Bauteilbelastungsdaten (sog. Belastungskollektive) aus dem jeweiligen Fahrzeug direkt an die Mercedes-Benz AG zur entsprechenden Auswertung und Nutzung für die o.g. Zwecke übermittelt. Die Erhebung dieser Daten erfolgt automatisiert über die jeweilige Diagnose Hardware / Software, sobald diese an das Fahrzeug angeschlossen wird. Die Händler haben weder Zugriff auf diese Daten noch Kontrolle über dieses Verfahren. Diese Daten und die daraus erstellten Auswertungen werden einzig durch die Mercedes-Benz AG genutzt. Verantwortlich für die entsprechende Erhebung und anschließende Verarbeitung zu den o.g. Zwecken ist ausschließlich die Mercedes-Benz AG.

Zudem behält sich die Mercedes-Benz AG vor, die in diesem Abschnitt „Diagnose Werkzeuge und –dienste“ beschriebenen Daten zu nutzen, um sich gegen Ansprüche zu verteidigen, die Sie oder Dritte gegen die Mercedes-Benz AG oder eines unserer verbundenen Unternehmen aus einer Garantie, Gewährleistungsrechten oder sonst wegen eines (behaupteten) Fehlers unserer Produkte oder Services geltend machen (z.B. um damit den Nachweis führen zu können, dass ein Produkt nicht fehlerhaft war; „Produktverteidigung“).

Die rechtliche Grundlage für die zuvor beschriebenen Verarbeitungshandlungen ist das berechnigte Interesse der Mercedes-Benz AG zur Produktentwicklung, Produktbeobachtung und –sicherheit, Produktverteidigung sowie der Qualitätssicherung (Art. 6 (1) lit. f DS-GVO), soweit im Einzelfall nicht bereits entsprechende gesetzliche Verpflichtungen zur Erhebung und Verarbeitung bestehen (Art. 6 (1) lit. c DS-GVO).

System Support

Zusätzlich stellt die Mercedes-Benz AG den Händlern Support bei der Nutzung der Dienste bereit. Hinsichtlich der in diesem Zusammenhang ggf. erfolgenden Verarbeitung von personenbezogenen Daten wird auf die Beschreibungen zu den einzelnen Diensten und Funktionen der Diagnosedienste verwiesen (vgl. hierzu oben).

2.4 *Papierloser Reparaturannahme und -managementprozess*

Die Mercedes-Benz AG stellt ihren Händlern zudem ein System für den papierlosen Reparaturannahme und –managementprozess bereit. Das System ermöglicht es Händlern, den Reparaturprozess auf einem Mobile Device (z.B. einen iPad) mit Ihnen zusammen durchzuführen. Die hierfür eingesetzten Programme erlauben die digitale Administration der Werkstattabläufe und ermöglichen es Kunden, den Werkstattauftrag sowie andere Kundenbestellungen mit einer digitalen Unterschrift zu unterzeichnen. Mit dem Mobile Device können zudem unmittelbar bei Annahme des Auftrags Bilder Fahrzeugs erstellt und gespeichert werden (z.B. bei der Reparatur zu bearbeitende Schäden).

Erhoben und verarbeitet werden hierzu Kundendaten, wie z.B. Kunden ID, Kfz Kennzeichen, Name und Adresse, Kommunikationsdaten (z.B. E-Mail, Telefon), Geburtsdatum, Bilder des Kunden-Fahrzeugs, Abbild der elektronischen Kundenunterschrift sowie eine elektronische Kopie des Auftrags und weiterer Kundendaten, die ggf. aus anderen entsprechenden Systemen gezogen werden (z.B. aus

anderen digitalen Mercedes Benz Services wie Mercedes.me oder dem jeweiligen Händlermanagementsystem; vgl. hierzu oben). Die Mercedes-Benz AG betreibt und verwaltet die hierfür erforderlichen Applikationen im Auftrag der jeweiligen Händler im Wege der Auftragsverarbeitung, wobei die Mercedes-Benz AG ihrerseits für den Betrieb der maßgeblichen technischen Dienstleister einsetzt.

Auf Seiten des Händlers ist die Verarbeitung der personenbezogenen Daten zur Vertragserfüllung bzw. Vertragsanbahnung mit den jeweiligen Kunden erforderlich (Art. 6 (1) lit. b DS-GVO).

2.5 *Sonstige Empfänger personenbezogener Daten*

Die Mercedes-Benz AG legt die im Rahmen der zuvor beschriebenen Prozesse übermittelten personenbezogenen Daten regelmäßig nur einer beschränkten Anzahl an Personen mit speziellen Rollen offen, denen personenbezogene Daten nur soweit zugänglich sind, wie dies für die Erfüllung ihrer jeweiligen Aufgaben erforderlich ist. Dies gilt nicht nur für Mitarbeiter der Mercedes-Benz AG, sondern ebenso deren Auftragnehmer, einschlägige Dienstleister für Personal, IT und Finanzen, Konzerngesellschaften, Berater, Wirtschaftsprüfer, Buchhalter oder Finanzorganisationen, soweit die in zuvor beschriebenen Daten für die Erfüllung der entsprechenden Aufgaben erforderlich sein sollten.

In Einzelfällen kann es zudem sein, dass wir personenbezogene Daten an Strafverfolgungsbehörden, Regierungsbehörden oder Regulierungsbehörden übermitteln, soweit dies rechtlich geboten ist.

Zudem können personenbezogene Daten, die der Mercedes-Benz AG im Rahmen der o.g. Prozesse übermittelt wurden, an Gruppenunternehmen der Daimler AG weitergegeben werden.

Wenn der Kunde ein Garantiepaket für ein Fahrzeug erworben hat, erhält die Mercedes Benz Versicherungs AG, Stuttgart („MBV“) in einzelnen Fällen von der Mercedes-Benz AG technische Daten zu dem entsprechenden Fahrzeug, um über die Gewährung einer Garantie gegenüber dem das Garantiepaket verkaufenden Händler in Fällen zu entscheiden, in denen einzelne Garantievoraussetzungen ggf. nicht vorliegen (z.B. bei hoher Laufleistung). Zudem erhält die MBV technische Fahrzeugdaten, um einzelne Schadensfälle (z.B. Groß- und Fröhschäden) begutachten und deren Übernahme gegenüber dem Händler prüfen zu können. Zu diesen Zwecken übermittelt die Mercedes-Benz AG der MBV die nachfolgend beschriebenen Daten, die die Mercedes-Benz AG im Rahmen der in den Ziffern 2.2 bis 2.4 beschriebenen Prozesse von den Händlern übermittelt bekommt: Bezeichnung des Fahrzeuges, Erstzulassungsdatum, Plausibilität Kilometerstände, Informationen (u.a. Kurztest-Details) zu Werkstattaufenthalten.

Rechtsgrundlage für die Übermittlung an und anschließende Verarbeitung der o.g. personenbezogenen Daten durch die MBV bzw. die zu diesem Zwecke erfolgende Übermittlung entsprechender Daten durch die Händler an die Mercedes-Benz AG ist Art. 6 (1) lit. f DS-GVO (berechtigtes Interesse), wobei das berechtigte Interesse im Interesse der Mercedes-Benz AG, der MBV, der beteiligten Händler sowie der betroffenen Kunden an der Abwicklung der Antrags- bzw. Schadensprüfung bei Erwerb eines Garantiepaketes sowie deren effizienter und zügiger Durchführung zu sehen ist.

3. **Grenzüberschreitender Datentransfer**

Im Rahmen der beschriebenen After-Sales Services werden in der Regel keine personenbezogenen Daten außerhalb der EU bzw. des EWR verarbeitet. Ausnahmsweise kann es vorkommen, dass Dienstleister, die unsere Systeme ggf. auch im außereuropäischen Ausland für uns betreiben, Zugriff auf die für Zwecke der Produktentwicklung, -beobachtung und -sicherheit und Qualitätssicherung durch die Mercedes-Benz AG erhobenen Daten (vgl. oben Ziffer 2.2.) haben, wenn die Systeme gewartet oder instandgesetzt werden. Eine aktive Verarbeitung dieser Daten durch unsere Dienstleister erfolgt nicht; der Zugriff kann aus organisatorischen Gründen lediglich nicht ausgeschlossen werden. Derzeit setzen wir für den Betrieb der für die o.g. Zwecke genutzten Systeme einen Dienstleister in Indien ein. Soweit personenbezogene Daten außerhalb des EWR übermittelt werden, gelten hierfür in der Regel sog. EU Standardvertragsklauseln der EU-Kommission, die unter <https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data->

protection/data-transfers-outside-eu/model-contracts-transfer-personal-data-third-countries_de abrufbar sind. Für weitere Informationen zu den bestehenden Garantien gemäß Art. 46 DS-GVO wenden Sie sich bitte an die Mercedes-Benz AG unter den angegebenen Kontaktadressen.

4. Keine Pflicht zur Bereitstellung personenbezogener Daten

Die Bereitstellung der personenbezogenen Daten durch die betroffenen Personen ist generell freiwillig. Grundsätzlich besteht weder eine gesetzliche noch vertragliche Verpflichtung der Betroffenen zur Bereitstellung. Im Falle einer Nicht-Bereitstellung von personenbezogenen Daten (wie z.B. der FIN) kann es jedoch sein, dass einzelne Services oder Teile davon nicht oder nicht ordnungsgemäß bereitgestellt werden können. In Einzelfällen kann die Bereitstellung sogar gesetzlich vorgeschrieben sein (z.B. bei verpflichtenden Rückrufen).

5. Sicherheit

Ihr Händler und die Mercedes-Benz AG setzen Sicherheitsmaßnahmen nach dem Stand der Technik ein, um vor Verlust, Missbrauch und Abänderungen personenbezogener Daten zu schützen, die unter der Kontrolle des Händlers oder der Mercedes-Benz AG stehen. Zum Beispiel werden die jeweiligen Sicherheits- und Datenschutzhinweise regelmäßig geprüft und falls notwendig, verbessert. Nur autorisierte Mitarbeiter haben Zugriff auf personenbezogene Daten. Obwohl nicht gewährleistet werden kann, dass ein Verlust, Missbrauch oder eine Abänderung der Information niemals vorkommen wird, bemühen sich die Händler sowie die Mercedes-Benz AG mit angemessenem Aufwand, dies zu vermeiden.

6. Datenspeicherung

Die Händler sowie die Mercedes-Benz AG bemühen sich, die von betroffenen Personen erhobenen personenbezogenen Daten im Rahmen der hier beschriebenen Services nur in dem Umfang zu verarbeiten, wie dies für die Zwecke der Verarbeitung tatsächlich notwendig ist. Soweit in diesen Hinweisen nicht auf spezifische Aufbewahrungsfristen verwiesen wird, werden die personenbezogenen Daten nur so lange gespeichert und verarbeitet, wie dies zur Erfüllung des jeweiligen Zwecks, zu dem sie erhoben wurden, erforderlich ist. Sofern einschlägig, können personenbezogene Daten z.B. auf Grund gesetzlicher Vorgaben (z.B. Aufbewahrungsfristen) für Zeiträume von bis zu 10 Jahren oder mehr gespeichert werden, jeweils abhängig von der Art und dem Umfang der jeweiligen Verarbeitung.

7. Betroffenenrechte

Unabhängig davon, ob es sich bei der betroffenen Person um einen Mitarbeiter oder sonstigen Vertreter der Händler oder Distributoren oder einen (End-)Kunden handelt, stehen der betroffenen Person unter bestimmten Voraussetzungen folgende Rechte gegen die jeweils Verantwortlichen zu:

- Ein Recht auf Auskunft darüber, (i) ob betreffende personenbezogene Daten verarbeitet werden und (ii) auf Auskunft über entsprechende Daten, einschließlich Informationen zum Zweck der Verarbeitung, der Kategorien der personenbezogenen Daten und der Datenempfänger oder Kategorien von Empfängern sowie geplante Speicherfristen;
- ein Recht auf Berichtigung, Löschung oder Einschränkung der Verarbeitung, z.B. aus folgenden Gründen: (i) wenn die Richtigkeit der personenbezogenen Daten bestritten wird, (ii) die personenbezogenen Daten für die Zwecke der Verarbeitung nicht länger benötigt werden, oder (iii) die Einwilligung, auf die sich die Verarbeitung stützte, widerrufen wurde;
- wenn die Verarbeitung der personenbezogenen Daten auf einer Einwilligung beruht, das Recht, ihre Einwilligung jederzeit zu widerrufen, ohne dass hierdurch die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung aufgrund der Einwilligung vor deren Widerruf beeinträchtigt wird;

- **werden personenbezogene Daten verarbeitet, um Direktwerbung zu betreiben, das Recht, jederzeit Widerspruch gegen die Verarbeitung sie betreffender personenbezogener Daten zum Zwecke derartiger Maßnahmen einzulegen;**
- **das Recht, der Verarbeitung in besonderen gesetzlich vorgesehen Fällen aus Gründen, die sich auf die besondere Situation des Betroffenen beziehen, zu widersprechen. In diesem Fall hat die betroffene Person dem jeweiligen Verantwortlichen die Informationen zu ihrer besonderen Situation mitzuteilen. Nach der Prüfung der durch die betroffene Person mitgeteilten Gründe wird der jeweilige Verantwortliche entweder die Verarbeitung der personenbezogenen Daten beenden oder die zwingenden schutzwürdigen Gründe für die Verarbeitung darlegen;**

- ein Recht darauf, gerichtlich gegen eine Verletzung von Betroffenenrechten vorzugehen sowie Beschwerde bei der zuständigen Aufsichtsbehörde einzulegen;
- soweit gesetzlich einschlägig, ein Recht darauf, sie betreffende personenbezogene Daten, die sie einem Verantwortlichen bereitgestellt hat, (i) in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zu erhalten und (ii) diese Daten einem anderen Verantwortlichen ohne Behinderung durch den vorherigen Verantwortlichen zu übermitteln; soweit technisch möglich, hat die betroffene Person auch das Recht, die Übertragung der Daten direkt vom vorherigen Verantwortlichen an einen anderen Verantwortlichen zu verlangen.

Betroffene Personen können (i) Ihre Rechte wie zuvor beschrieben jederzeit ausüben, (ii) jegliche in diesem Zusammenhang bestehenden Fragen an die Verantwortlichen richten, und (iii) eine Beschwerde in Bezug auf die Verarbeitung personenbezogener Daten erheben, indem sie den entsprechenden Verantwortlichen kontaktieren.

8. Kontaktdaten der Mercedes-Benz AG

Betroffene Personen können jegliche Anfragen, Anliegen oder Kommentare schriftlich oder per E-Mail an den jeweiligen Händler und – soweit ein solcher bestellt ist – an dessen Datenschutzbeauftragten richten. Die jeweiligen Kontaktdaten erfragen Sie bitte beim jeweiligen Händler.

Sollten Sie die Mercedes-Benz AG kontaktieren wollen, richten Sie Ihre Anfrage bitte an den Datenschutzbeauftragten der Mercedes-Benz AG.

Den Datenschutzbeauftragten der Mercedes-Benz AG können Sie per E-Mail unter data.protection@daimler.com oder per Post unter Daimler AG, Konzernbeauftragter für den Datenschutz, HPC E600, 70546 Stuttgart, Germany kontaktieren.

Sollten betroffene Händler die Mercedes-Benz AG kontaktieren, werden die mitgeteilten Informationen zur Bearbeitung der Anfrage verarbeitet und in der Regel gelöscht, sobald die Anfrage bearbeitet wurde und keine vertragliches Erfordernis oder weiteres berechtigtes Interesse an der Verarbeitung der Daten besteht. Sofern gesetzliche Aufbewahrungsfristen bestehen, werden die jeweiligen Daten entsprechend dieser Fristen gespeichert.
