

## **Datenschutzerklärung für die Zusendung von Newsletters und Kundenzufriedenheitsumfragen**

Sehr geehrte Damen und Herren,

vielen Dank für Ihr Vertrauen und die Einwilligung zur Zusendung Newsletters und Links zu Kundenzufriedenheitsbefragungen.

Der Schutz Ihrer persönlichen Daten ist uns ein besonderes Anliegen. Mit dieser Datenschutzerklärung informieren wir Sie darüber, wie wir Ihre personenbezogenen Daten im Rahmen der Zusendung von Newsletters und im Fall von elektronischen Kundenzufriedenheitsbefragungen verarbeiten. Wir legen großen Wert auf den Schutz, die Richtigkeit und Integrität Ihrer personenbezogenen Daten.

Sämtliche bekanntgegebenen oder übermittelten Daten werden unter Einhaltung der Vorschriften des nationalen Datenschutzgesetzes (DSG), der Europäischen Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) sowie des Telekommunikationsgesetzes (TKG), jeweils in der geltenden Fassung, gespeichert und verwendet.

Sollten Sie Fragen bezüglich der Verarbeitung Ihrer Daten haben, kontaktieren Sie uns bitte unter [DataProtectionOffice@cchellenic.com](mailto:DataProtectionOffice@cchellenic.com).

### **I) Verantwortliche Coca-Cola HBC Austria GmbH**

Clemens-Holzmeister-Straße 6

1100 Wien

E-Mail: [DataProtectionOffice@cchellenic.com](mailto:DataProtectionOffice@cchellenic.com)

(nachfolgend „wir“, „CCHBCA“)

### **II) Verarbeitungstätigkeiten**

#### **i) Zusendung von Newsletters**

Im Rahmen der Zusendung von Newsletters verarbeiten wir die nachfolgenden Daten.

##### **a) Umfang der Datenverarbeitung**

Titel, Name, Nachname, E-Mail-Adresse, gegebenenfalls Angaben zur Einwilligung (ja); Information über den aktuellen Status von Einwilligungserklärungen und gegebenenfalls Widerruf, gegebenenfalls Datum der Einwilligung; gegebenenfalls geplantes Datum der erneuten Einholung der Einwilligung, Datum und Uhrzeit des Versands eines Newsletters, freies Textfeld zur Kommentierung.

b) Zweck der Datenverarbeitung

Zweck der IT-basierter Datenverarbeitung ist es, unsere Marketingaktivitäten reibungslos und effizient organisieren zu können. Ziel des Versands des Newsletters ist es, unsere Kunden und Interessenten Informationen Neuigkeiten aus dem Unternehmen CCHBCA zukommen zu lassen.

Möchten Sie Ihre Daten nicht oder künftig nicht mehr im Zusammenhang mit dem Versand unseres Newsletters bereitstellen, so können wir Ihnen leider keinen Newsletter zukommen lassen.

Der Hinweis, dass Sie Ihre Einwilligung jederzeit widerrufen können, ist jeder unserer Aussendung beigefügt. Ihre Einwilligung vorausgesetzt, verarbeiten wir zu diesem Zweck Ihre E-Mail-Adresse.

c) Rechtsgrundlage der Datenverarbeitung

Die genannten Daten werden ausschließlich zum Versand des Newsletters verarbeitet, die Verarbeitung erfolgt auf Grundlage Ihrer Einwilligung nach Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO. Bei Nutzung der Daten zu diesem Zweck halten wir selbstverständlich auch die kommunikationsrechtlichen Vorgaben, insbesondere §107 TKG 2003, eingehalten.

Möchten sie künftig keinen Newsletter mehr erhalten, so können Sie jederzeit und ohne Angabe von Gründen Ihre Einwilligung widerrufen. Bitte senden Sie uns hierzu eine E-Mail an [DataProtectionOffice@cchellenic.com](mailto:DataProtectionOffice@cchellenic.com).

Bei Widerruf werden wir Ihre Daten aus unserem System für den Newsletterversand gelöscht.

d) Empfänger der Daten

Im Rahmen unseres Newsletterversandes setzen wir aufgrund der effizienten Abwicklung die folgenden Dienstleister ein, die unter Umständen im Rahmen Ihrer Tätigkeit Zugriff auf Ihre personenbezogenen Daten erhalten könnten: Domino Design IT-Solutions Richard Platzer, Liebenauer Hauptstrasse 2-6, 8041 Graz.

Der genannte Dienstleister ist vertraglich verpflichtet, stets den Schutz Ihrer personenbezogenen Daten zu wahren, geeignete technische und organisatorische Maßnahmen in Bezug auf die Sicherheit der Daten zu setzen und keinesfalls Ihre Daten zu eigenen Zwecken zu verarbeiten bzw. an Dritte weiterzuleiten.

e) Speicherdauer

Sofern Sie in die Verarbeitung der Daten zur Zusendung von Newsletters eingewilligt haben, erfolgt die Zusendung aufgrund Ihrer Einwilligung. Ihre Einwilligung können Sie jederzeit unter [DataProtectionOffice@cchellenic.com](mailto:DataProtectionOffice@cchellenic.com) ohne Angabe von Gründen widerrufen. Eine bis zum Widerruf erfolgte Verarbeitung behält ihre Rechtmäßigkeit. Nach erfolgtem Widerruf werden wir Ihre Daten umgehend löschen.

f) Weiterverarbeitung der Daten

Die genannten Daten werden zu keinem anderen Zweck weiterverarbeitet und unter keinen Umständen an Dritte weitergegeben.

g) Automatisierte Entscheidungsfindung

Die genannten Daten werden weder für eine automatisierte Entscheidungsfindung verarbeitet, noch führen wir das sogenannte „Profiling“ durch.

## ii) **Datenverarbeitung im Rahmen von Kundenzufriedenheitsumfragen**

Im Rahmen von elektronischen Kundenzufriedenheitsbefragungen verarbeiten wir die nachfolgenden Daten.

### a) **Umfang der Datenverarbeitung**

Firmenname, Kundennummer, Vor- und Nachname, Anrede, allenfalls auch Funktion der Kontaktperson beim Kunden, Telefon- und E-Mailadresse und andere zur Adressierung erforderliche Angaben zur Einwilligung, Firmenanschrift, Korrespondenzsprache, Angaben zu CCHBCA Produkten und Dienstleistungen, Angaben zur Zuordnung bzw. Einordnung des Unternehmens beispielsweise in Retailkunden, Gastronomiekunden, Großhändler, direkter Kunde bzw. indirekter Kunde, etc., gegebenenfalls Volumsangaben zu CCHBCA Produkten, Teilnahme ja/nein, Datum der Teilnahme, Datum und Uhrzeit des Login, freies Textfeld.

### b) **Zweck der Datenverarbeitung**

Zweck der gegenständlichen Verarbeitung ist die Durchführung von kurzen Kundenzufriedenheitsumfragen mit unseren direkten und indirekten Kunden in regelmäßigen Abständen (ca. 2x pro Jahr; max. 4 x pro Jahr) zur Verbesserung und Steigerung der Kundenzufriedenheit. Aus dem Ergebnis, das wir erhalten, erfolgt eine Analyse der relevanten Stärken und Schwächen in der Abwicklung von Geschäftsbeziehungen und der Beziehung zu Endkunden. Daraus werden von uns Maßnahmenpläne abgeleitet, um die Kundenzufriedenheit zu verbessern bzw. zu steigern (z.B. Forderung der Kunden nach mehr Innovationen; Verbesserung der Abläufe, gegebenenfalls gesteigerte Frequenz der Außendienstbesuche, etc.). Wenn Sie das wünschen und uns dafür Ihre ausdrückliche Einwilligung erteilen, kontaktieren wir Sie nach der Auswertung des Umfrageergebnisses. Ihre Angaben können in teils aggregierter Form an die CCH Gruppe weitergegeben, dadurch unterstützen Sie uns auch in der Pflege und Verbesserung unserer internationalen Kundenbeziehungen und können aktiv an unserem Produkt- und Dienstleistungsportfolio mitwirken.

### c) **Rechtsgrundlage der Datenverarbeitung**

Die Verarbeitung der genannten Daten erfolgt auf Grundlage der erteilten Einwilligung gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO. Sie können diese Einwilligung jederzeit ohne Angabe von Gründen widerrufen. Bitte richten Sie hierzu Ihren Widerruf an [DataProtectionOffice@cchellenic.com](mailto:DataProtectionOffice@cchellenic.com). Die Nicht-Erteilung der Einwilligung hat keinerlei Auswirkungen auf den Bezug unserer Produkte und Dienstleistungen.

Sollten wir die Verarbeitung auf das berechtigte Interesse nach Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO stützen, etwa im Fall von direkten Kunden, können Sie jederzeit unter Angabe von Gründen der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten nach Art. 21 DSGVO widersprechen. Bitte richten Sie Ihren Widerspruch an [DataProtectionOffice@cchellenic.com](mailto:DataProtectionOffice@cchellenic.com)

### d) **Empfänger der Daten**

Grundsätzlich werden Ihre Angaben nur in aggregierter Form an die Coca-Cola HBC AG, Turmstrasse 26, 6312 Steinhausen, Schweiz weitergeleitet.

Weiters ziehen wir die CustomerGauge (Directness B.V.), Van Diemenstraat 182, Amsterdam 1013CP, Niederlande als Auftragsverarbeiter hinzu. Dieser hat unter Umständen Zugriff auf Ihre

personenbezogenen Daten und ist vertraglich gemäß Art. 28 DSGVO verpflichtet, stets den Schutz Ihrer personenbezogenen Daten zu wahren, geeignete technische und organisatorische Maßnahmen in Bezug auf die Sicherheit der Daten zu setzen und keinesfalls Ihre Daten zu eigenen Zwecken zu verarbeiten bzw. an Dritte weiterzuleiten.

e) **Speicherdauer**

Wir werden Ihre Daten im Rahmen der Kundenzufriedenheitsbefragung nach maximal 18 Monaten nach Teilnahme an einer Umfrage löschen.

f) **Weiterverarbeitung der Daten**

Die für diesen Zweck verarbeiteten Daten werden intern zu Zwecken der Abwicklung der Geschäftsbeziehung weiterverarbeitet, beispielsweise bei der Außendienstplanung, unserer Auftragsabwicklung, etc.

Für Fragen und zum Erhalt detaillierter Informationen, in welchem Ausmaß und auf welcher Rechtsgrundlage wir hierfür Ihre Daten zu anderen Zwecken weiterverarbeiten, wenden Sie sich bitte an [DataProtectionOffice@cchellenic.com](mailto:DataProtectionOffice@cchellenic.com).

g) **Automatisierte Entscheidungsfindung**

Die genannten Daten werden weder für eine automatisierte Entscheidungsfindung verarbeitet, noch führen wir das sogenannte „Profiling“ durch.

### III) **Ihre Rechte als Betroffener**

Als Betroffener unserer Datenverarbeitung stehen Ihnen grundsätzlich die folgenden Rechte zur Verfügung:

a) **Recht auf Auskunft**

Sie haben das Recht jederzeit und formlos Auskunft darüber zu begehren, welche Daten zu Ihrer Person von uns als Verantwortlichen verarbeitet werden – gemeinsam mit weiterführenden Informationen wie deren Verarbeitungszwecke und Empfänger, Informationen über die Herkunft der Daten und Informationen über automatisierte Entscheidungsfindung samt involvierter Logik. Des Weiteren steht Ihnen das Recht zu, Auskunft darüber zu verlangen, ob die Sie betreffenden personenbezogenen Daten in ein Drittland oder an eine internationale Organisation übermittelt werden, einschließlich des Rechts auf Unterrichtung über die hierfür geeigneten Garantien gem. Art 46 DSGVO.

b) **Recht auf Richtigstellung und Recht auf Einschränkung der Verarbeitung**

Sie können die Berichtigung oder Vervollständigung unrichtiger oder unvollständiger Daten begehren. Es steht Ihnen zudem das Recht zu, eine Einschränkung der Verarbeitung von Daten zu verlangen, dass diese nur mit Ihrer Einwilligung oder zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen oder zum Schutz der Rechte einer anderen natürlichen oder juristischen Person oder aus Gründen eines wichtigen öffentlichen Interesses verarbeitet werden dürfen, wenn beispielsweise die Richtigkeit der Daten bestritten wird.

c) **Recht auf Datenübertragbarkeit**

Sie können verlangen, dass Ihnen - oder soweit dies technisch machbar ist, einem zu bestimmenden Dritten - eine Kopie der Daten, soweit diese CCHBC zur Verfügung gestellt wurden, in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format übersendet werden.

d) **Recht auf Löschung**

Sie können unter bestimmten Umständen die Löschung Ihrer Daten begehren, beispielsweise wenn diese nicht gemäß den Datenschutzbestimmungen verarbeitet werden.

e) **Recht auf Widerspruch**

Sie haben das Recht, jederzeit unter Angabe von Gründen gegen die Verarbeitung der personenbezogenen Daten Widerspruch einzulegen. Wir verarbeiten die Sie betreffenden personenbezogenen Daten in diesem Fall nicht mehr, es sei denn, wir können zwingende schutzwürdige Gründe für die Verarbeitung anführen und belegen, die Ihren Interessen überwiegen, oder die Verarbeitung dient der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen.

f) **Recht auf Widerruf Ihrer Einwilligungserklärung**

Sie haben das Recht, Ihre datenschutzrechtliche Einwilligungserklärung jederzeit und ohne Angaben von Gründen per E-Mail an [DataProtectionOffice@cchellenic.com](mailto:DataProtectionOffice@cchellenic.com) zu widerrufen. Durch den Widerruf der Einwilligung wird die Rechtmäßigkeit der aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung nicht berührt. Wir löschen Ihre Daten unverzüglich, sofern keine gesetzlichen Bestimmungen eine Aufbewahrung erfordern.

g) **Aufsichtsbehörde**

Wenn Sie der Meinung sind, dass die Verarbeitung Ihrer Daten gegen Ihr Recht auf Geheimhaltung verstößt oder Ihre datenschutzrechtlichen Ansprüche sonst in einer Weise verletzt worden sind, können Sie sich bei der zuständigen Aufsichtsbehörde beschweren. In Österreich zuständig ist die österreichische Datenschutzbehörde, Barichgasse 40-42, 1030 Wien.

Unbeschadet hiervon bleibt die Möglichkeit der Klage beim Landesgericht nach § 29 Abs. 2 DSGVO und etwaige anderer Rechtsbehelfe.

#### **IV) Anpassung der Datenschutzerklärung**

Wir behalten uns das Recht vor, diese Datenschutzerklärung jederzeit unter Beachtung der geltenden Datenschutzbestimmungen anzupassen. Sie werden gebeten, sich regelmäßig über den Inhalt der Datenschutzerklärung zu informieren.

(Stand Juni 2021)