



Mercedes-Benz

Datenschutzhinweise für Mercedes-Benz After-Sales Services

Diese Datenschutzhinweise („**Hinweise**“) werden von der Mercedes-Benz AG, Mercedesstraße 120, 70372 Stuttgart, Deutschland und/oder einer autorisierten Vertriebsgesellschaft, die Mercedes-Benz After-Sales Services in einem Land oder Vertriebsgebiet, in dem der Nutzer bzw. der Händler ansässig ist, bei dem der jeweilige Nutzer beschäftigt ist, bereitgestellt. Diese Datenschutzhinweise enthalten Informationen über die Verarbeitung personenbezogener Daten von Mitarbeitern bzw. Vertretern der Händler (einzeln oder gemeinsam auch die „**Nutzer**“), die im Rahmen der Nutzung der After-Sales Services der Mercedes-Benz AG erhoben und verarbeitet werden. Soweit die durch die Mercedes-Benz AG bereitgestellten Systeme durch Händler für das After-Sales Geschäft im Bereich Truck & Busses genutzt werden, stellt die Mercedes-Benz AG die jeweiligen Systeme und Services in Unterstützung der Daimler Truck AG bzw. des Daimler Truck AG After-Sales Geschäfts für Trucks & Busses zur Verfügung.

Die vorliegenden Hinweise richten sich in erster Linie an die Nutzer der After-Sales Services. Die Verfahren und Prozesse der After-Sales Services, insbesondere der Umfang der Verarbeitung personenbezogener (End-)Kundendaten, werden in den gesondert durch die Mercedes-Benz AG bzw. die Daimler Truck AG bereitgestellten Datenschutzhinweisen für Mercedes-Benz bzw. Daimler Truck After-Sales Services näher beschrieben.

Diese Hinweise enthalten zudem keine Informationen über die Verarbeitung personenbezogener Daten im Rahmen der Nutzung von Webseiten oder Webservices, über die die After-Sales Services verfügbar sind (z.B. XENTRY Portal). Entsprechende Informationen finden sich in den gesondert bereitgestellten Webseiten-Datenschutzhinweisen.

„Händler“ umfasst für die Zwecke dieser Hinweise alle von der Mercedes-Benz AG bzw. der Daimler Truck AG oder einem Distributor zur Nutzung der After-Sales Services berechtigten autorisierten Servicepartner sowie unabhängige Marktbeteiligte (z.B. freie Autohäuser und Werkstätten).

1. Verantwortlicher

Verantwortliche i.S.d. EU-Datenschutzgrundverordnung („**DS-GVO**“) in Bezug auf die Verarbeitung personenbezogener Daten im Rahmen der hierin beschriebenen After-Sales Services sind je nach dem einschlägigen Verfahren die Händler und/oder die Mercedes-Benz AG bzw. die Daimler Truck AG bzw. deren jeweilige Landesvertriebsgesellschaften, soweit diese an der Bereitstellung der Dienste mitwirken.

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

Mercedes-Benz AG, Stuttgart, Germany

Sitz und Registergericht/Domicile and Court of Registry: Stuttgart, HRB - Nr./Commercial Register No.: 762873

Vorsitzender des Aufsichtsrats/Chairman of the Supervisory Board: Bernd Pischetsrieder

Vorstand/Board of Management: Ola Källenius, Vorsitzender/Chairman; Jörg Burzer, Renata Jungo Brünnger, Sabine Kohleisen, Markus Schäfer, Britta Seeger, Harald Wilhelm

 und Mercedes-Benz sind eingetragene Marken der Daimler AG, Stuttgart, Deutschland.

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

Soweit die Systeme und Dienste durch Händler für das After-Sales Geschäft im Bereich Cars & Vans der Mercedes-Benz AG genutzt werden, sind die Mercedes-Benz AG sowie die jeweils beteiligten Landesvertriebsgesellschaften datenschutzrechtlich verantwortlich.

Soweit die Systeme und Dienste durch Händler für das After-Sales Geschäft im Bereich Trucks & Busses der Daimler Truck AG genutzt werden, bieten die Mercedes-Benz AG und ihre Landesvertriebsgesellschaften diese den Händlern in eigenem Namen und auf eigene Rechnung in Unterstützung der Daimler Truck AG an. Die Daimler Truck AG und die Mercedes-Benz AG agieren insoweit als datenschutzrechtlich Verantwortliche (ohne gemeinsam Verantwortliche zu sein), da die jeweilige Verarbeitung stets im Interesse der Daimler Truck AG und ausschließlich für die Durchführung der Businessprozesse der Daimler Truck AG erfolgt. Die Rechtsgrundlage für den Betrieb der jeweiligen Prozesse und Vermarktung der Systeme und Dienste durch die Mercedes-Benz AG bzw. deren jeweilige Landesvertriebsgesellschaften sowie die in diesem Zusammenhang ggf. erforderliche Bereitstellung personenbezogener Daten ist das berechnete Interesse der Daimler Truck AG an der effizienten Gestaltung und Durchführung der After-Sales-Prozesse (Art. 6 (1) lit. f DS-GVO). Soweit die Verarbeitung im Wege einer Auftragsverarbeitung erfolgt, ist die Daimler Truck AG hieran nicht beteiligt.

Sollten Nutzer 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 den jeweiligen Händler. Das Recht, etwaige Betroffenenrechte auch gegenüber der Mercedes-Benz AG, der Daimler Truck AG und/oder den jeweiligen Landesvertriebsgesellschaften geltend zu machen, bleibt hiervon unberührt.

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

2.1 Zur Rolle der Beteiligten

Die Mercedes-Benz AG bzw. die jeweiligen Landesvertriebsgesellschaften stellen Händlern verschiedene digitale und meist online-gestützte After-Sales Systeme bereit, die im Wesentlichen bestehen aus (i) einem Händler-Informationsportal, (ii) Diagnose-Lösungen, und (iii) weiteren After-Sales-Applikationen, die die jeweiligen Händler je nach dem Umfang der beauftragten Dienste nutzen. Soweit die Systeme und Dienste durch Händler für das After-Sales Geschäft im Bereich Trucks & Busses der Daimler Truck AG genutzt werden, erfolgt dies in Unterstützung der Daimler Truck AG bzw. der jeweiligen Landesvertriebsgesellschaften.

2.2 Verarbeitung von Mitarbeiterdaten der Händler

Wenn sich Nutzer für die After-Sales Services (z.B. XENTRY Diagnose) anmelden bzw. einloggen, werden die IP Adresse des zugreifenden Geräts und weitere Nutzerdaten erhoben und verarbeitet, wie z.B. die Werkstatt ID bzw. GSSN ID (sofern vorhanden), Nutzer ID, Nutzernamen, Passwort, Logfiles (wie z.B. Zeitstempel), Spracheinstellungen, Einstellungen zu Einheiten, Gerätemodell und Betriebssystem sowie der konkrete Auftragsumfang oder sog. Action Codes inklusive ggf. im Rahmen des Auftrags eingegebene Kommentare.

Die Verarbeitung der entsprechenden personenbezogenen Daten ist für die Mercedes-Benz AG bzw. die jeweilige Landesvertriebsgesellschaft in der Regel zur Erbringung der After-Sales Services, insbesondere deren technische Bereitstellung, Zugriffskontrolle und Nutzeradministration erforderlich, um so die jeweiligen vertraglichen Pflichten im Verhältnis zwischen der Mercedes-Benz AG bzw. Landesvertriebsgesellschaften und den jeweiligen Händlern zu erfüllen (Art. 6 (1) lit. b DS- GVO; Vertragserfüllung).

Die erhobenen Daten werden zudem dazu genutzt, um die Systemstabilität und Systemsicherheit, sowie das

Anwendungserlebnis zu gewährleisten und zu verbessern, und um zu den Zwecken der Optimierung des Funktionsumfangs, der Abrechnung (inkl. Betrugsprävention durch unberechtigte Zugriffe) und Steuerung innerhalb des Netzwerkes sowie der Unterstützung des technischen Supports statistische Auswertungen zur Nutzung der After-Sales Services zu erstellen. Die entsprechende Verarbeitung basiert auf dem berechtigten Interesse der Mercedes-Benz AG bzw. der jeweiligen Landesvertriebsgesellschaften zur Erreichung dieser Zwecke (Art. 6 (1) lit. f DS-GVO). Soweit sich die Verarbeitung auf die Nutzung der Systeme und Dienste im After-Sales für Trucks & Busses der Daimler Truck AG bezieht, agiert die Daimler Truck AG als Verantwortlicher im zuvor beschriebenen Sinne (vgl. Ziffer 1.)

Soweit entsprechende Daten zum Zweck des User-Managements oder User Supports verarbeitet werden, kann dies im Einzelfall auch im Wege der Auftragsverarbeitung i.S.d. Art. 28 DS-GVO und einer hierzu abgeschlossenen Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung erfolgen.

2.3 Verarbeitung personenbezogener Daten zu Werbezwecken

Die Mercedes-Benz AG bzw. die jeweilige Landesvertriebsgesellschaft behält sich vor, die Nutzer zum Zweck der Information, Durchführung von Zufriedenheitsumfragen sowie Markt- und Meinungsforschung jeweils zu Produkten und Dienstleistungen aus dem Bereich After-Sales (z.B. zur XENTRY Produktfamilie) der Mercedes-Benz AG sowie der konzerneigenen Landesvertriebsgesellschaften, Generalvertreter oder vergleichbaren Partnern per E-mail, Telefon, Fax oder vergleichbaren elektronischen Kommunikationsmitteln zu kontaktieren. Die Kontaktaufnahme kann in eigenem Namen wie im Namen der konzerneigenen Landesvertriebsgesellschaften oder Generalvertreter sowie der vergleichbaren Partner erfolgen. Verarbeitet wird zu diesem Zweck die E-mail-Adresse, Markt und Rolle des jeweiligen Ansprechpartners. Rechtsgrundlage hierfür ist Art. 6 (1) lit. f DS-GVO i.V.m. § 7 (3) UWG (berechtigtes Interesse an der Durchführung von Direktmarketingmaßnahmen). Die Daimler Truck AG ist hieran in der Regel nicht beteiligt. Wenn doch, werden entsprechende Maßnahmen durch die Mercedes-Benz AG bzw. der jeweiligen Landesvertriebsgesellschaften in Unterstützung der Daimler Truck AG durchgeführt. Rechtsgrundlage für die Daimler Truck AG für die Durchführung entsprechender Maßnahmen durch die Mercedes-Benz AG ist das berechtigte Interesse der Daimler Truck AG an der effizienten Gestaltung und Durchführung der After-Sales-Prozesse (Art. 6 (1) lit. f DS-GVO).

Der Kontaktaufnahme kann jederzeit unter Mitteilung an die Mercedes-Benz AG (ggf. auch unter Nutzung entsprechender Opt-Out Funktionen in den jeweiligen Kommunikationsmitteln) widersprochen werden.

2.4 Verarbeitung von (End-)Kundendaten

Wie im Rahmen der Nutzung der bereitgestellten After-Sales Systeme personenbezogene Daten der (End-)Kunden verarbeitet werden, ergibt sich aus den gesondert durch die Mercedes-Benz AG bzw. die Daimler Truck AG und/oder die jeweiligen Landesvertriebsgesellschaften bereitgestellten Datenschutzhinweisen.

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 bzw. Landesvertriebsgesellschaften erhobenen Daten 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.

Soweit personenbezogene Daten außerhalb des EWR übermittelt werden und kein Angemessenheitsbeschluss nach Artikel 45 (3) DS-GVO oder sonstige geeignete Garantien oder eine Rechtfertigung gemäß Art. 49 DS-GVO vorliegen, gelten hierfür in der Regel sog. EU Standardvertragsklauseln der EU-Kommission, die unter https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/international-dimension-data-protection/standard-contractual-clauses-scc/standard-contractual-clauses-international-transfers_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 kann es jedoch sein, dass einzelne Services oder Teile davon nicht oder nicht ordnungsgemäß bereitgestellt werden können.

5. Sicherheit

Ihr Händler, die jeweiligen Landesvertriebsgesellschaften sowie die Mercedes-Benz AG und/oder die Daimler Truck 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, der Distributoren oder der Mercedes-Benz AG bzw. der Daimler Truck 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, die jeweiligen Landesvertriebsgesellschaften sowie die Mercedes-Benz AG bzw. die Daimler Truck 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; dies gilt auch für ein Profiling, soweit es mit einer solchen Verarbeitung in Zusammenhang steht;**
- **das Recht, der Verarbeitung auf der Grundlage einer Interessensabwägung oder in**

Wahrnehmung einer Aufgabe im öffentlichen Interesse oder in Ausübung öffentlicher Gewalt aus Gründen, die sich aus ihrer besonderen Situation ergeben zu widersprechen. In diesem Fall werden wir Ihre personenbezogenen Daten nur weiterverarbeiten, soweit wir dafür zwingende schutzwürdige Gründe für die Verarbeitung nachweisen können, die Ihre Interessen, Rechte und Freiheiten überwiegen, oder soweit die Verarbeitung der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen dient.

- ein Recht darauf, gerichtlich gegen eine Verletzung von Betroffenenrechten vorzugehen sowie Beschwerde bei einer 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

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 oder die Daimler Truck AG kontaktieren wollen, richten Sie Ihre Anfrage bitte an den jeweiligen Datenschutzbeauftragten.

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, Deutschland kontaktieren.

Den Datenschutzbeauftragten der Daimler Truck AG können Sie per E-Mail unter dataprivacy@daimlertruck.com oder per Post unter Daimler Truck AG, Datenschutzbeauftragte, HPC DTF2B, 70745 Leinfelden-Echterdingen, Deutschland kontaktieren.

Die Kontaktdaten der jeweiligen Daimler Truck und Mercedes-Benz Landesvertriebsgesellschaften (wo einschlägig) finden Sie auf den Webseiten der Daimler Truck AG bzw. der Mercedes-Benz AG.

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