

## Informationen zur Datenverarbeitung nach Art. 13 und 14 Datenschutzgrundverordnung (DSGVO)

Uns ist der Schutz Ihrer personenbezogenen Daten und Ihrer Privatsphäre wichtig. Aus diesem Grund informieren wir Sie im Folgenden über unseren Umgang mit Ihren personenbezogenen Daten, insbesondere wozu wir Ihre personenbezogenen Daten verarbeiten, an wem wir diese übermitteln und die Ihnen zustehenden datenschutzrechtlichen Ansprüche und Rechte. Wenn wir in weiterer Folge von Daten sprechen, meinen wir Ihre personenbezogenen Daten. Das sind sämtliche Informationen, anhand derer Sie als Person unmittelbar oder mittelbar identifiziert werden können.

**Bitte lesen Sie daher die folgenden Informationen aufmerksam durch.**

### Wer ist für die Datenverarbeitung verantwortlich?

Verantwortlich für die Datenverarbeitung sind:

#### Auto Kriegner GesmbH

**4710 Grieskirchen, Industriestr. 33+35, +437248/68066**

**4971 Auzolzmünster, Weierfing 90, 0437752/84282**

**kriegner@partner.renault.at**

RENAULT	ÖSTERREICH	GmbH
Laaer	Berg-Straße	64
A-1101		Wien,
Telefon: +43	(1)	680 10
Telefax: +43	(1)	680 10 310
E-mail: <b>office@renault.at</b>		

Ein Datenschutzbeauftragter ist im Unternehmen nicht bestellt.

## Betroffenenrechte

Zur Wahrung der Betroffenenrechte können sich die Kunden und Interessenten jederzeit an die Renault Österreich GmbH unter [renault-datenschutz@renault.at](mailto:renault-datenschutz@renault.at) wenden.

## Einwilligung von Kindern

Es wird darauf hingewiesen, dass alle online Tools auf den Websites von Renault Österreich und den Autohäusern, welche personenbezogene Daten verarbeiten, ausschließlich von Personen, die das 14. Lebensjahr vollendet haben, genutzt werden dürfen. Eine Nutzung der online Tools und eine daraus resultierende Verarbeitung der Daten von Nutzern unter dieser Altersgrenze ist ohne Einwilligung der Eltern / Erziehungsberechtigten untersagt. Sollte es dennoch zu solchen Datenverarbeitungen kommen, werden Renault Österreich und Auto Kriegner GesmbH, sobald diese davon Kenntnis erlangt haben, die Verarbeitung dieser Daten einstellen.

## Gemeinsame Verantwortlichkeit zwischen Renault Österreich und Auto Kriegner GesmbH

### Fahrzeug-Probefahrt

#### Beschreibung

Probefahrtanfragen werden über Websites von Renault Österreich, Call Center oder Events erfasst, die dabei angegebenen Daten werden von Renault Österreich verarbeitet und zur Durchführung der Probefahrt an ein Autohaus übermittelt.

Entweder an das vom Anfragersteller gewünschte Autohaus oder (wenn kein Wunschautohaus angegeben wurde) an ein Autohaus mit dem der Anfragersteller in einer Kunden- oder Interessentenbeziehung steht oder (wenn bisher mit keinem Autohaus in Kontakt) Zuordnung über die PLZ

#### Rechtsgrundlage

Erfüllung eines Vertrages bzw. Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen (Art. 6 Abs. 1b DSGVO)

#### Systematik Behaltdauer

Daten werden behalten, um nachzuverfolgen, ob im Anschluss an die Fahrzeug-Probefahrt ein Vertrag zu Stande gekommen ist.

### **Fahrzeugverkauf**

#### Beschreibung

Der Kunde kauft im Autohaus einen Neuwagen. Das Autohaus gibt die Fahrzeugbestellung in ein von Renault Österreich zur Verfügung gestelltes Tool (Distrinet) ein. Zur Abwicklung der Fahrzeugbestellung werden diese Daten an Renault Österreich und Renault SAS übermittelt.

#### Rechtsgrundlage

Erfüllung eines Vertrages bzw. Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen (Art. 6 Abs. 1b DSGVO)

#### Systematik Behaltdauer

Daten werden behalten, um die Betreuung des Kunden sicherzustellen.

Darüber hinaus werden aufgrund eines berechtigten Interesses Renault-/Dacia-interne Auswertungen gemacht."

### **Garantieverlängerung und Wartungsverträge**

#### Beschreibung

Garantieverlängerungen und Wartungsverträge werden beim Autohaus zwischen dem Kunden und der RCI Banque abgeschlossen, welche als Auftragsverarbeiter für die Renault Österreich agiert. Die Daten werden von der RCI Banque im System SIGMA erfasst und an Renault SAS übermittelt. Die an Renault SAS übermittelten Daten werden zur Vertragserfüllung (Fakturierung) verarbeitet.

Die Daten werden in das Renault-interne Werkstattinformationssystem (ICM) überspielt. Die dort hinterlegten Daten können von den Autohäusern sowie Renault Österreich eingesehen werden.

Sie dienen dazu, die Garantieverlängerung europaweit bzw. die Wartungsverträge bei jedem österreichischen Autohaus in Anspruch zu nehmen.

Die Information für welche Fahrzeuge bereits eine Garantieverlängerung bzw. ein Wartungsvertrag abgeschlossen wurde wird von der RCI Banque an Renault Österreich übermittelt. Renault Österreich nutzt diese Information, um Kunden, die bereits einen solchen Vertrag abgeschlossen haben, kein diesbezügliches Angebot zuzusenden.

#### Rechtsgrundlage

Erfüllung eines Vertrages bzw. Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen (Art. 6 Abs. 1b DSGVO)

#### Systematik Behaltdauer

Daten werden behalten, um Ansprüche bzw. Zahlungen abwickeln zu können.

### **Serviceanfragen**

#### Beschreibung

Service Anfragen werden über die Websites von Renault Österreich erfasst, die dabei angegebenen Daten werden von Renault Österreich verarbeitet und zur Beantwortung der Anfrage an das vom Anfragersteller genannte Autohaus übermittelt.

#### Rechtsgrundlage

Erfüllung eines Vertrages bzw. Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen (Art. 6 Abs. 1b DSGVO)

#### Systematik Behaltdauer

Daten werden behalten, um nachzuverfolgen, ob im Anschluss an die Serviceanfrage ein Vertrag zu Stande gekommen ist.

## Service-Terminvereinbarung

### Beschreibung

Service Buchungen werden über die Websites von Renault Österreich erfasst, die dabei angegebenen Daten werden von Renault Österreich verarbeitet und zur Beantwortung der Anfrage an das vom Antragsteller genannte Autohaus übermittelt.

### Rechtsgrundlage

Erfüllung eines Vertrages bzw. Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen (Art. 6 Abs. 1b DSGVO)

### Systematik Behaltdauer

Daten werden behalten, um nachzuverfolgen, ob im Anschluss an die Service-Terminvereinbarung ein Vertrag zu Stande gekommen ist.

## Fahrzeugreparatur

### Beschreibung

Der Werkstattauftrag wird im Händlersystem (DMS) erstellt. Wenn dieser Auftrag im Händlersystem fakturiert wird werden alle Daten dieser Rechnung zusätzlich an Renault SAS elektronisch mittels renault.net übertragen (EDR Datei). Die Daten sind notwendig, um eine lückenlose Dokumentation und Nachverfolgung bezüglich aller Eingriffe am Fahrzeug sicherzustellen. Diese Werkstatt Daten werden auch Renault Österreich zur Verfügung gestellt, um die Kundenzufriedenheitsumfrage durchzuführen. Im Zuge von technischen Anfragen des Autohauses zur Fahrzeugreparatur an Renault Österreich wird die Fahrgestellnummer übermittelt. Diese ist notwendig, um die korrekten Daten des Fahrzeuges zu ermitteln.

### Rechtsgrundlage

Erfüllung eines Vertrages bzw. Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen (Art. 6 Abs. 1b DSGVO)

## Systematik Behaltdauer

Daten werden behalten, um anhand der Historie zu bisherigen Reparaturen Kundenanliegen rascher bearbeiten zu können.

## Verkauf von Ersatzteilen

### Beschreibung

Im Zuge des Werkstattauftrags werden die für die Reparatur notwendigen Ersatzteile dokumentiert und wenn dieser Auftrag im Händlersystem fakturiert wird, werden alle Daten dieser Rechnung zusätzlich an Renault SAS elektronisch mittels renault.net übertragen (EDR Datei). Die Daten sind notwendig um eine lückenlose Dokumentation und Nachverfolgung bezüglich aller Eingriffen am Fahrzeug sicher zu stellen. Diese Werkstatt Daten werden auch Renault Österreich zur Verfügung gestellt um die Kundenzufriedenheitsumfrage durchzuführen.

### Rechtsgrundlage

Erfüllung eines Vertrages bzw. Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen (Art. 6 Abs. 1b DSGVO)

### Systematik Behaltdauer

Daten werden behalten, um anhand der Historie zu bisherigen Reparaturen Kundenanliegen rascher bearbeiten zu können.

## Pannenhilfe

### Beschreibung

Der Kunde kontaktiert den Pannenhilfe-Auftragsverarbeiter von Renault Österreich, welcher im Falle einer aufrechten Mobilitätsgarantie das verfügbare Autohaus kontaktiert. Es werden die Telefonnummer des Kunden und die Fahrgestellnummer des gegenständlichen Fahrzeuges an das Autohaus bekannt gegeben.

#### Rechtsgrundlage

Erfüllung eines Vertrages bzw. Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen (Art. 6 Abs. 1b DSGVO)

#### Systematik Behaltdauer

Daten werden behalten, um Ansprüche bzw. Zahlungen abwickeln zu können.

### **Allgemeine Fragen an Renault / Dacia**

#### Beschreibung

Informationsanfragen werden über Websites von Renault Österreich, Call Center oder Events erfasst. Die Anfragen werden entweder direkt von Renault Österreich beantwortet oder - nach Rückfrage beim Anfragenden - zur Beantwortung an ein Autohaus übermittelt.

#### Rechtsgrundlage

Erfüllung eines Vertrages bzw. Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen (Art. 6 Abs. 1b DSGVO)

#### Systematik Behaltdauer

Daten werden behalten, um nachzuverfolgen, ob im Anschluss an die allgemeine Frage an Renault / Dacia ein Vertrag zu Stande gekommen ist.

### **Reklamationen**

#### Beschreibung

Der Kunde hat die Möglichkeit über Websites von Renault Österreich oder Call Center Reklamationen an Renault Österreich oder direkt an den Händler zu richten. Um diese Reklamation zur Zufriedenheit des Kunden zu erledigen werden die entsprechenden Informationen zwischen dem Autohaus und Renault Österreich ausgetauscht.

#### Rechtsgrundlage

Erfüllung eines Vertrages bzw. Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen (Art. 6 Abs. 1b DSGVO)

#### Systematik Behaltdauer

Daten werden behalten, um anhand der Historie zu bisherigen Reklamationen Kundenanliegen rascher bearbeiten zu können.

### **Kundenzufriedenheitsbefragungen VoC Voice of Customer**

#### Beschreibung

Neuwagen und Werkstattkunden werden zu Ihrer Zufriedenheit mit dem Fahrzeugkauf bzw. dem Werkstattbesuch befragt. Hierzu werden die personenbezogenen Daten von Renault Österreich an einen Auftragsverarbeiter übermittelt. Die Kunden werden per E-mail zur Teilnahme an der Befragung aufgefordert und können per online Fragebogen daran teilnehmen. Die Kunden können anonym oder personalisiert antworten.

Die Ergebnisse werden per online Portal Renault Österreich und den entsprechenden Autohäusern zur Verfügung gestellt. Bei Kunden, die personalisiert geantwortet haben, sind in den Ergebnissen auch personenbezogene Daten ersichtlich. Die Befragung dient der Erhebung der Kundenzufriedenheit. Es besteht ein berechtigtes Interesse der Renault Österreich GmbH, die Qualität der Kundenbetreuung zu verbessern, die Streuung im Händlernetz zu verringern und allgemeine Aktionspläne für nationale Themen zu erstellen. Es besteht ein berechtigtes Interesse der Autohäuser, die Qualität der Kundenbetreuung zu verbessern und gezielte Maßnahmen zu setzen.

Darüber hinaus können Kunden beim Beantworten des Fragebogens, den Wunsch nach Kontaktaufnahme durch Renault Österreich oder ihr Autohaus äußern. Zu diesem Zwecke werden ebenfalls personenbezogene Daten an Renault Österreich bzw. das entsprechende Autohaus übermittelt.

Es wird darauf hingewiesen, dass das Autohaus, mit dem der Kunde in aufrechter Kundenbeziehung steht, und Renault Österreich dazu berechtigt ist, Kunden mittels Postzusendungen, E-Mails, SMS/MMS zur Teilnahme an Kundenzufriedenheitsbefragungen einzuladen. Sollte der Kunde die Zusendung solcher Einladungen überhaupt nicht wünschen, wird

dies bei entsprechender Mitteilung durch den Kunden an [renault-datenschutz@renault.at](mailto:renault-datenschutz@renault.at) berücksichtigt.

#### Rechtsgrundlage

Berechtigtes Interesse (Art. 6 Abs. 1f DSGVO) der Renault Österreich GmbH und der Autohäuser

#### Systematik Behaltdauer

Daten werden behalten, um Maßnahmen zur Steigerung der Kundenzufriedenheit zu setzen.

### **mein-renault.at und mein-dacia.at Benutzerkonten**

#### Beschreibung

Mein-dacia.at und mein-renault.at sind online Kundenplattformen, die exklusiv Renault bzw. Dacia Kunden zur Verfügung steht. Sie bieten den Kunden Vorteile wie beispielsweise exklusive Angebote, Gewinnspiele und Treueaktionen.

Die Kunden können direkt auf den online Plattformen Ihre personenbezogenen Daten warten und den von ihnen bevorzugten Kommunikationskanal angeben. Diese Information wird sowohl von Renault Österreich als auch vom entsprechenden Autohaus mit dem Zweck genutzt, den Kunden optimal zu betreuen.

#### Rechtsgrundlage

Erfüllung eines Vertrages bzw. Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen (Art. 6 Abs. 1b DSGVO)

#### Systematik Behaltdauer

Daten werden behalten, um die auf mein-renault.at bzw. mein-dacia.at angebotenen Services für den Kunden anzubieten, so lange der Kunde dies wünscht.

### **Marketingkampagnen**

#### Beschreibung

Kunden bzw. Interessenten werden im Rahmen der Marketingkampagnen über Neuwagen- und / oder Kundendienstangebote informiert. Kunden werden zusätzlich an wichtige Termine wie z.B. die § 57a erinnert.

Die Abwicklung der Marketingkampagnen erfolgt über die gemeinsame Kunden- und Interessentendatenbank von Renault Österreich und den Autohäusern.

#### Rechtsgrundlage

Interessenten: Einwilligung (Art. 6 Abs. 1a DSGVO)

Kunden: Berechtigtes Interesse (Art. 6 Abs. 1f DSGVO) der Autohäuser

#### Systematik Behaltdauer

Daten werden behalten, um nachzuverfolgen, ob im Anschluss an die Marketingkampagne ein Vertrag zu Stande gekommen ist.

### **Gewinnspiele**

#### Beschreibung

Kunden bzw. Interessenten können an Gewinnspielen teilnehmen und attraktive Preise gewinnen.

Die Abwicklung der Gewinnspiele erfolgt über die gemeinsame Kunden- und Interessentendatenbank von Renault Österreich und den Autohäusern.

#### Rechtsgrundlage

Berechtigtes Interesse (Art. 6 Abs. 1f DSGVO) der Renault Österreich GmbH und der Autohäuser

#### Systematik Behaltdauer

Daten werden behalten, um nachzuverfolgen, ob im Anschluss an die Marketingkampagne ein Vertrag zu Stande gekommen ist.

### **Rückrufaktionen**

#### Beschreibung

Renault Österreich erhält von Renault SAS eine Liste der Fahrgestellnummern zu jeder Aktion. Diese Liste wird an einen Auftragsverarbeiter übermittelt, der überprüft, ob die Fahrzeuge in Österreich zugelassen sind. Die Halter der von der Rückrufaktion betroffenen Fahrzeuge werden vom Ministerium über den Rückruf verständigt und wenden sich anschließend an das Autohaus. Sind lediglich sehr wenige Fahrzeuge von der Rückrufaktion betroffen, wird der Halter direkt von Renault Österreich verständigt. Ist die Erfüllungsquote der Rückrufaktion zu gering, fordert Renault Österreich das Autohaus auf, den Halter direkt zu kontaktieren.

#### Rechtsgrundlage

Erfüllung rechtlicher Verpflichtungen (Art. 6 Abs. 1c DSGVO)

#### Systematik Behaltdauer

Daten werden behalten, um den Fahrzeughalter bei sicherheitsrelevanten Rückrufaktionen zu benachrichtigen.

### **Betroffenenrechte (DSGVO)**

#### Beschreibung

Die Betroffenenrechte werden von Renault Österreich wahrgenommen. Unabhängig davon ob der Antrag an ein Autohaus oder an Renault Österreich gerichtet wird, wird der Antrag von Renault Österreich und deren Auftragsverarbeiter mit Unterstützung der Autohäuser bearbeitet. Renault Österreich leitet die Anträge gegebenenfalls auch an Renault SAS weiter, damit Renault SAS den Antrag auch in den zentralen Systemen umsetzen kann. Die Antwort an den Antragsteller erfolgt durch Renault Österreich.

#### Rechtsgrundlage

Erfüllung rechtlicher Verpflichtungen (Art. 6 Abs. 1c DSGVO)

#### Systematik Behaltdauer

Daten werden behalten, um die Bearbeitung der Betroffenenrechte zu gewährleisten.