Hinweisblatt zum Umgang mit personenbezogenen Daten im KI-basierten Telefonsupport gemäß Art. 13 DSGVO

1. Weshalb erhalten Sie diese Information?

Der Schutz Ihrer personenbezogenen Daten ist uns ein wichtiges Anliegen. Die Transparenz über die Datenverarbeitung ist ein zentrales Prinzip der EU-Datenschutzgrundverordnung (EU-DSGVO), die ab dem 25. Mai 2018 anzuwenden ist. Wir kommen dieser Verpflichtung gemäß Art. 13 ff. DS-GVO nach und informieren Sie mit diesem Dokument.

2. Wer ist für Ihre Daten verantwortlich?

SCHAPFL IT-Scannerkassen GmbH
Ittlinger Straße 86
D-94315 Straubing
info@schapfl.de

3. Wer ist der betriebliche Datenschutzbeauftragte?

Omnis Consulting GmbH,
Ernst Buchner
Anna-Ulein-Weg 13
D-94315 Straubing
dsb@omnis-consulting.de

4. Wofür verwenden wir Ihre Daten?

Ihre Daten werden im Rahmen des Vertragsverhältnisses für den Telefonsupport verarbeitet. Bei der Verarbeitung werden KI-basiert Gespräche zu dem Telefonsupport entgegengenommen und verarbeitet. Das Gespräch wird bei der Verarbeitung transkribiert und anschließend gespeichert. Die Verarbeitung umfasst unter anderem die Erhebung, Speicherung, Nutzung, Veränderung und Löschung der Daten. Ihre Daten werden nicht zum Trainieren der Mistral AI verwendet. Die LLM wird in einer eigenen Umgebung gehostet bei T-Systems International GmbH, Hahnstraße 43d, 60528, Frankfurt am Main.

5. Welche Daten verarbeiten wir von Ihnen?

Zu den erforderlichen Daten gehören insbesondere Ihre Stammdaten wie Anrede, Vorname, Nachname, ggf. auch von weiteren Ansprechpartnern im Unternehmen, sowie neben Kontaktdaten auch IP-Adressen und Inhaltsdaten (Antworten).

6. Wie erhalten wir Ihre Daten?

Wir verarbeiten die Daten, die wir im Rahmen des Telefonsupport von Ihnen erhalten haben.

7. Wer hat Zugriff auf Ihre Daten und wie wird dieser gesichert?

Eine Übermittlung ihrer personenbezogenen Daten findet innerhalb des Unternehmens an diejenige Stellen, die diese zur Erfüllung unserer vorvertraglichen und vertraglichen und gesetzlichen Pflichten benötigen statt.

Eine Übermittlung Ihrer persönlichen Daten an Dritte zu anderen als den im Folgenden aufgeführten Zwecken findet nicht statt.

Auch von uns eingesetzte Auftragsverarbeiter (Art. 28 DS-GVO) erhalten zu diesen Zwecken Daten. Dies sind Unternehmen in den Kategorien Telekommunikation und KI Voice Bot.

Ihre Daten werden nicht in ein Drittland übermittelt.

8. Auf welcher Rechtsgrundlage verarbeiten wir Ihre Daten?

Die Datenverarbeitung erfolgt auf Ihre Anfrage hin und ist nach Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. b DSGVO zu den genannten Zwecken für die angemessene Bearbeitung und die beidseitige Erfüllung von Verpflichtungen aus dem Vertrag erforderlich.

9. Wie lange werden Ihre Daten gespeichert?

Die aus der Anwendung von uns erhobenen personenbezogenen Daten werden für 30 Tage gespeichert und danach gelöscht.

10. Was gilt für automatisierte Entscheidungsfindung?

Automatisierte Entscheidungsfindung auf der Grundlage Ihrer Daten oder eine automatisierte Verarbeitung, Bewertung und Vorhersage bestimmter Aspekte Ihrer Person (Profilbildung) findet durch uns nicht statt.

11. Welche Rechte haben Sie?

- a. Recht auf Auskunft
- b. Recht auf Berichtigung
- c. Recht auf Löschung (Recht auf Vergessenwerden)
- d. Recht auf Einschränkung der Verarbeitung
- e. Recht auf Datenübertragbarkeit
- f. **Recht auf Widerspruch**

Sie haben ein Recht auf Widerspruch aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit gegen die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten einzulegen. Dieses Recht besteht, sofern die Datenverarbeitung aufgrund von Artikel 6 Absatz 1 lit. f DSGVO (Datenverarbeitung zur Wahrung der berechtigten Interessen) erfolgt.

- g. Recht auf Beschwerde bei der Aufsichtsbehörde

Sie haben das Recht, eine Beschwerde bei der zuständigen Datenschutzaufsichtsbehörde einzulegen:

Bayerisches Landesamt für Datenschutzaufsicht
Promenade 27
91522 Ansbach
Telefon.: 0981-53 1300
Fax: 0981-53 98 1300
E-Mail: poststelle@lda.bayern.de

Um Ihre Rechte geltend zu machen, wenden Sie sich bitte per Brief an das Unternehmen oder E-Mail an info@schapfl.de.

Die Verarbeitung Ihrer Daten ist zum Abschluss bzw. zur Erfüllung Ihres mit uns eingegangenen Vertrages erforderlich. Wenn Sie uns diese Daten nicht zur Verfügung stellen, werden wir den Abschluss des Vertrags in der Regel ablehnen müssen oder einen bestehenden Vertrag nicht mehr durchführen können und folglich beenden müssen. Sie sind jedoch nicht verpflichtet, hinsichtlich für die Vertragserfüllung nicht relevanter bzw. gesetzlich nicht erforderlicher Daten eine Einwilligung zur Datenverarbeitung zu erteilen.