

# Datenschutzhinweise zum Roadside Assistance Produkt und Service24h

Die folgenden Datenschutzhinweise beziehen sich nur auf den Geltungsbereich des jeweiligen Roadside Assistance Produkts für Ihr Fahrzeug. Ihr Roadside Assistance Produkt ist z.B. Mercedes-Benz Mobilo, Mercedes-Benz MobiloVan oder smart road assistance.

Diese Datenschutzhinweise stellen die aktuelle Version dar. Bitte beachten Sie daher, dass diese Information in keinem Fall das gedruckte Exemplar ersetzt, das mit dem Fahrzeug ausgeliefert wurde.

Informationen zum Roadside Assistance Produkt für Ihr Fahrzeug finden Sie im Serviceheft, in der ausstattungsabhängigen Zusatzanleitung oder bei einem autorisierten Servicepartner.

## 1 Wer ist für die Verarbeitung meiner Daten verantwortlich und an wen kann ich mich zum Thema Datenschutz wenden?

Verantwortlicher für die nachfolgend beschriebene Verarbeitung von personenbezogenen Daten (sofern nicht ausdrücklich ein anderer als verantwortliche Stelle benannt wird) ist:

*Mercedes-Benz AG  
Mercedesstraße 120  
70372 Stuttgart  
Deutschland  
[dialog@mercedes-benz.com](mailto:dialog@mercedes-benz.com)  
HRB-Nr.: 762873*

Ansprechpartner für Ihre datenschutzrechtlichen Fragen ist als Datenschutzbeauftragter:

*Konzernbeauftragter für den Datenschutz  
Mercedes-Benz Group AG  
HPC E600  
70546 Stuttgart  
Deutschland  
[data.protection@daimler.com](mailto:data.protection@daimler.com)*

## 2 Datenkategorien und deren Löschfristen

Im Zusammenhang mit dem Roadside Assistance Produkt und dem Service24h werden folgende Datenkategorien erhoben und verarbeitet.

Datenkategorie 1: Kundendaten

Datenarten:

- Kontaktdaten (Vor- und Nachname, Adresse, Telefonnummer, E-Mail-Adresse)
- Nationalität

Löschregel:

- Zur Vertragserfüllung, solange wie erforderlich, um die vereinbarten Leistungen während der Vertragslaufzeit durchführen zu können.
- Soweit die Verarbeitung auf berechtigtem Interesse basiert, gibt das Mercedes-Benz Customer Assistance Center Auskunft über die für Ihren Markt geltende Speicherfrist.

Datenkategorie 2: Fahrzeugdaten

**Datenarten:**

- Fahrzeugzustand im Pannenfall
- Positionsdaten

**Löschregel:**

- Zur Vertragserfüllung, solange wie erforderlich, um die vereinbarten Leistungen während der Vertragslaufzeit durchführen zu können.
- Soweit die Verarbeitung auf berechtigtem Interesse basiert, gibt das Mercedes-Benz Customer Assistance Center Auskunft über die für Ihren Markt geltende Speicherfrist.

**Datenkategorie 3: Rechnungsdaten****Datenarten:**

- Kombination aus den Datenkategorien 1 und 2.

**Löschregel:**

- 10 Jahre aufgrund gesetzlicher Aufbewahrungsfristen.

## 3 Rechtsgrundlage und Zwecke der Verarbeitung

Personenbezogene Daten werden im Rahmen des Roadside Assistance Produkts und dem Service24h wie folgt verarbeitet:

- 3.1 Zur Vertragserfüllung (Rechtsgrundlage Artikel 6 (1) lit. b) DSGVO), unter anderem zum Zwecke der Organisation von Roadside Assistance (Prüfung Anspruchsberechtigung und Durchführung der Pannenhilfe inkl. damit verbundener Prozesse)
- 3.2 Zur Wahrung von berechtigten Interessen (Rechtsgrundlage Artikel 6 (1) lit. f) DSGVO), unter anderem zur Verbesserung des Kundenerlebnisses
- 3.3 Zur Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung (Rechtsgrundlage Artikel 6 (1) lit. c) DSGVO), im Rahmen der Rechnungsstellung und damit verbundener gesetzlicher Aufbewahrungsfristen.

## 4 Empfänger der Daten

Die Mercedes-Benz AG leitet die Kunden- und Fahrzeugdaten an folgende Dritte weiter:

- Mercedes-Benz/smart Vertragspartner
- Mercedes-Benz Customer Assistance Center
- Mercedes-Benz Versicherung AG und Daimler Insurance Services GmbH
- AXA Assistance Deutschland GmbH
- RAC Motoring Services

## 5 Datenweitergabe an Drittländer

Im Rahmen des Roadside Assistance Produkts können personenbezogene Daten zur Vertragserfüllung an Drittländer auf Basis von Artikel 49 (1) lit. b) DSGVO übermittelt werden (abhängig von den

Positionsdaten des Fahrzeugs).

## 6 Informationssicherheit

Wir setzen technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen ein, um Ihre durch uns verwalteten Daten gegen Manipulationen, Verlust, Zerstörung und gegen den Zugriff unberechtigter Personen zu schützen. Wir verbessern unsere Sicherheitsmaßnahmen fortlaufend entsprechend der technologischen Entwicklung.

## 7 Ihre Rechte

Sie können unter [data.protection@daimler.com](mailto:data.protection@daimler.com) Auskunft über die zu Ihrer Person gespeicherten Daten verlangen.

Darüber hinaus können Sie unter bestimmten Voraussetzungen die Berichtigung oder die Löschung Ihrer Daten verlangen. Ihnen kann weiterhin ein Recht auf Einschränkung der Verarbeitung Ihrer Daten sowie ein Recht auf Herausgabe der von Ihnen bereitgestellten Daten in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zustehen.

Sie haben das Recht auf Beschwerde beim Datenschutzbeauftragten oder bei einer Datenschutz-Aufsichtsbehörde, wenn Sie der Ansicht sind, dass die Verarbeitung der Sie betreffenden personenbezogenen Daten gegen die DSGVO oder andere Gesetze verstößt (Art. 77 DSGVO).