

## Datenschutzhinweise Serviceverträge (Pkw)

Diese Datenschutzhinweise gelten für folgende Verträge:

- KomplettService-Paket
- KomfortService-Paket
- Wartungs-Paket
- Garantie-Paket
- Junge Sterne/jung@smart
- GebrauchtfahrzeugGarantie,

sowie für Verträge, in denen, auf diese Datenschutzhinweise ausdrücklich Bezug genommen wird.

Der Schutz Ihrer persönlichen Daten hat für uns höchste Priorität und wird in allen unseren Geschäftsprozessen berücksichtigt. In den nachfolgenden Datenschutzhinweisen erhalten Sie einen detaillierten Überblick über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten im Zusammenhang mit dem Abschluss eines Servicevertrages im Bereich Pkw und der Vertragserfüllung und-durchführung durch die Mercedes-Benz AG und verbundene Unternehmen der Mercedes-Benz AG. Unter personenbezogenen Daten sind alle Informationen zu verstehen, die sich auf eine identifizierte oder identifizierbare natürliche Person beziehen. Mit diesem Datenschutzhinweis informieren wir Sie über Art, Umfang und Zweck der Erhebung personenbezogener Daten bei der Mercedes-Benz AG und wie wir mit diesen Daten umgehen. Darüber hinaus erfahren Sie, welche Rechte Ihnen in Bezug auf die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zustehen.

## Inhaltsverzeichnis

1	Für wen gelten diese Datenschutzhinweise?	3
2	Wer ist für die Verarbeitung meiner Daten verantwortlich und an wen kann ich mich zum Thema Datenschutz wenden?	3
3	Woher kommen meine Daten und welche Daten werden verarbeitet?	3
4	Wofür werden meine Daten verwendet (Zweck der Verarbeitung) und auf welcher Basis (Rechtsgrundlage) passiert dies?	4
5	Werden meine Daten weitergegeben?	5
6	Werden meine Daten in ein Drittland oder an eine internationale Organisation übermittelt?	5
7	Findet eine automatisierte Entscheidungsfindung statt?	5
8	Wie lange werden meine Daten gespeichert?	6
9	Welche Rechte habe ich gegenüber der Mercedes-Benz AG?	6
10	Kann ich eine bereits erteilte Einwilligung zur Datenverarbeitung widerrufen?	7
11	Kann ich der Verarbeitung meiner personenbezogenen Daten widersprechen?	7
12	Recht zur Beschwerde bei der Aufsichtsbehörde	7

## 1 Für wen gelten diese Datenschutzhinweise?

Hier informieren wir Sie über die Erhebung und Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten, wenn Sie einen Servicevertrag für Ihren Pkw mit uns abgeschlossen haben oder unsere Kontaktperson für einen solchen Vertrag sind. Wenn Sie Kontaktperson unseres Vertragspartners aber nicht unser Vertragspartner selbst sind, verarbeiten wir nur Ihre Kontaktdaten.

Wenn der Vertrag in Zusammenhang mit anderen Diensten steht, gelten für diese anderen Dienste deren Datenschutzhinweise zusätzlich. Insbesondere gilt für die Überlassung von Fahrzeugen im Rahmen von vereinbarten Mobilitätsdienstleistungen der Datenschutzhinweis „Fahrzeugbenutzungsverträge“.

## 2 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.mb@daimler.com](mailto:dialog.mb@daimler.com)  
HRB-Nr.: 762873*

Ansprechpartner für Ihre datenschutzrechtlichen Fragen ist als Datenschutzbeauftragter:

*Konzernbeauftragter für den Datenschutz  
Daimler AG  
HPC E600  
70546 Stuttgart  
Deutschland  
<https://www.daimler.com/datenschutz/>  
[data.protection@daimler.com](mailto:data.protection@daimler.com)*

## 3 Woher kommen meine Daten und welche Daten werden verarbeitet?

Personenbezogene Daten („**Daten**“) verarbeiten wir gemäß den Grundsätzen der Datenvermeidung und Datensparsamkeit nur in dem Maße, in dem es erforderlich ist, uns dies aufgrund anwendbarer rechtlicher Vorgaben erlaubt ist oder wir dazu gezwungen sind oder Sie eingewilligt haben.

Soweit sich aus Nachfolgendem nichts anderes ergibt, erfassen die Begriffe „verarbeiten“ und „Verarbeitung“ insbesondere auch das Erheben, das Nutzen, das Offenlegen und das Übermitteln personenbezogener Daten (siehe hierzu Artikel 4 Nr. 2 der EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO)).

### **Allgemeine Daten aus der Geschäftsbeziehung**

Wir erheben, verarbeiten und nutzen zunächst die Daten, die Sie uns im Rahmen unserer Geschäftsbeziehung zur Verfügung stellen. Diese umfassen insbesondere die folgenden Daten:

- Stammdaten des/der Kunden, insbesondere Name; Geburtsdatum; Geburtsort, Familienstand;
- Kontaktdaten des/der Kunden, aktuelle Anschrift, Telefonnummer und E-Mail-Adresse;

- Vertragsdaten wie Vertragsbeginn und –ende;
- Fahrzeugdaten, insbesondere Erstzulassung, Fahrzeug-Ident.-Nummer, Kennzeichen, Kilometerstände;
- soweit Bevollmächtigte benannt sind: deren Stammdaten, insbesondere Name, Geburtsdatum, aktuelle Anschrift;
- im Personalausweis oder sonstigen vorgelegten Legitimationspapieren enthaltene Daten;
- Bankverbindungen, sofern Sie ein SEPA-Lastschriftmandat erteilen, z. B. die IBAN Ihres Kontos, BIC, Angaben zu Ihrer Bank;
- Gegebenenfalls sonstige mit der Erfüllung der jeweiligen Geschäftsbeziehung in Zusammenhang stehende Daten, wie beispielsweise Pannenfalldaten (Fallnummer, Datum, Fahrzeugdaten, Werkstattkontaktdaten).

Im Rahmen unserer Geschäftsbeziehung mit Ihnen erheben und verarbeiten wir des Weiteren auch bestimmte zusätzliche Daten, die für die Erfüllung unserer vertraglichen Pflichten Ihnen gegenüber erforderlich sind. Hierzu gehören insbesondere:

- Daten aus Schriftverkehr (postalisch und elektronisch) zwischen Ihnen und uns;
- Daten aus sonstiger postalischer, elektronischer oder telefonischer Kommunikation.

### **Daten aus anderen Quellen**

Weiter verarbeiten wir – soweit es für die Erfüllung des mit Ihnen geschlossenen Vertrages oder vorvertraglicher Maßnahmen erforderlich ist oder Sie eingewilligt haben – auch solche personenbezogenen Daten, die wir von verbundenen Unternehmen der Daimler Gruppe, zu der die Mercedes-Benz AG gehört, sowie sonstigen Dritten (z.B. Daten von Auskunftsteilen) zulässigerweise erhalten haben.

Personenbezogene Daten aus öffentlich zugänglichen Quellen (z. B. Behörden, Internet) verarbeiten wir nur, soweit dies rechtlich zulässig ist, etwa weil dies für die Erbringung unserer Leistungen notwendig ist oder Sie eingewilligt haben.

## **4 Wofür werden meine Daten verwendet (Zweck der Verarbeitung) und auf welcher Basis (Rechtsgrundlage) passiert dies?**

### **Erhebung und Verarbeitung im Rahmen der Erfüllung von vertraglichen Pflichten**

Wir erheben und verarbeiten Ihre in Ziffer 3 näher bezeichneten personenbezogenen Daten im Rahmen der Anbahnung eines Vertragsverhältnisses zwischen Ihnen und dem verbundenen Unternehmen der Mercedes-Benz AG sowie zur Erfüllung dieses Vertragsverhältnisses (Artikel 6 Abs. 1 lit. b DSGVO). Zum Beispiel verarbeiten wir Ihre Kontaktdaten im Rahmen der Kontaktaufnahme zum Abschluss eines Servicevertrages.

### **Verarbeitung aufgrund eines berechtigten Interesses**

Daneben verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten, soweit dies zur Wahrung der berechtigten Interessen der Mercedes-Benz AG bzw. eines Dritten notwendig ist (Artikel 6 Abs. 1 lit. f DSGVO). Dies ist insbesondere in den folgenden Fällen der Fall:

- Soweit dies zur Geltendmachung rechtlicher Ansprüche und Verteidigung bei rechtlichen Streitigkeiten notwendig ist;
- Zur Gewährleistung der IT-Sicherheit und des IT-Betriebs;
- Im Einzelfall zur Geschäftssteuerung und zur Risikosteuerung im Konzern;
- Zu Bilanzierungszwecken: Für Zwecke der Risikofürsorge und zur Erstellung der Bilanz der Mercedes-Benz AG und der Konzernbilanz der Daimler Gruppe, zu der die Mercedes-Benz AG gehört, werden bestimmte Stammdaten aus Ihrem Servicevertrag, nämlich insbesondere Ihr Namen, Ihre Adresse,

die Vertragslaufzeit, die Vertragsnummer, Fahrgestellnummer verarbeitet. Zur Erstellung der genannten Bilanzen werden zudem bestimmte Belegdaten wie insbesondere Zahlungs- und Buchungsdaten von der Mercedes-Benz AG ausschließlich zu diesen Zwecken verarbeitet.

Zur Weiterentwicklung unserer Dienstleistungen und Produkte sowie zu statistischen Zwecken können wir Ihre Daten in anonymisierter Form verarbeiten.

### **Erhebung und Verarbeitung aufgrund Ihrer Einwilligung**

Darüber hinaus erfolgt eine Erhebung und Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten, wenn Sie hierzu vorher ausdrücklich zugestimmt (eingewilligt) haben (Artikel 6 Abs. 1 lit. a DSGVO).

## **5 Werden meine Daten weitergegeben?**

Wir geben Ihre personenbezogenen Daten nicht an Dritte weiter, es sei denn, Sie haben in eine solche Datenweitergabe eingewilligt oder wir sind aufgrund gesetzlicher Bestimmungen und/oder behördlicher oder gerichtlicher Anordnungen zu einer Datenweitergabe berechtigt oder verpflichtet.

### **Datenübermittlung an verbundene Unternehmen**

Zur Bearbeitung und Abwicklung Ihres Vertrages mit verbundenen Unternehmen (Mercedes-Benz Leasing GmbH, Mercedes-Benz Leasing Treuhand GmbH, Daimler Fleet Management GmbH, Mercedes-Benz Bank AG, Mercedes-Benz CharterWay GmbH und Daimler AG) speichern wir Ihre Daten in IT-Systemen, auf die das jeweilige verbundene Unternehmen Zugriff hat. Zum Zwecke der Beratung und Kundenbetreuung übermitteln wir diese Daten an die Daimler Mobility AG.

### **Datenweitergabe an Auftragsverarbeiter**

Für die Erbringung unserer Dienstleistungen setzen wir Auftragsverarbeiter (z. B. IT-Dienstleister, Mercedes-Benz Bank AG und Caritasverband Stuttgart; letzterer ist u.a. für den Druck der Servicekarten zuständig) ein. Die Weitergabe Ihrer Daten an diese erfolgt unter strikter Einhaltung der Verpflichtung zur Verschwiegenheit sowie der Voraussetzungen der DSGVO und des Bundesdatenschutzgesetzes. Die von uns beauftragten Auftragsverarbeiter, welche die Daten nur für uns und nicht für eigene Zwecke verarbeiten dürfen, sind verpflichtet, die strikten Standards der Mercedes-Benz AG einzuhalten.

### **Datenübermittlung an Werkstätten**

Sollten Sie ein Serviceprodukt in Anspruch nehmen, übermitteln wir Ihre Daten, insbesondere Ihren Vor- und Nachname, die Vertrags- und Fahrzeugdaten (Vertragsart, Vertragslaufzeit, Fahrzeugidentifikationsnummer) an unsere autorisierten Mercedes-Benz Partner, die diese für die Ausführung Ihrer Serviceaufträge benötigen.

## **6 Werden meine Daten in ein Drittland oder an eine internationale Organisation übermittelt?**

Eine Datenübermittlung in Länder außerhalb der EU bzw. des EWR (sogenannte Drittstaaten) findet nicht statt, es sei denn wir sind hierzu aufgrund behördlicher oder gerichtlicher Anordnungen verpflichtet.

## **7 Findet eine automatisierte Entscheidungsfindung statt?**

Es findet keine automatisierte Entscheidungsfindung statt.

## 8 Wie lange werden meine Daten gespeichert?

Wir verarbeiten und speichern Ihre personenbezogenen Daten nur solange wir diese zur Erfüllung vertraglicher oder gesetzlicher Pflichten benötigen. Besteht kein berechtigtes Interesse mehr, werden wir die Daten löschen oder, sofern dies nicht möglich ist, sperren. Ihre Vertragsdaten löschen wir in der Regel spätestens nach fünf Jahren nach Ende der Vertragsbeziehung.

## 9 Welche Rechte habe ich gegenüber der Mercedes-Benz AG?

Bezüglich der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten stehen Ihnen umfangreiche Rechte zu. Es ist uns ein besonderes Anliegen, Sie mit diesen Rechten vertraut zu machen:

- **Auskunftsrecht:** Sie haben das Recht auf Auskunft über die bei uns gespeicherten Daten, insbesondere zu welchem Zweck die Verarbeitung erfolgt und wie lange die Daten gespeichert werden (Artikel 15 DSGVO).
- **Recht zur Berichtigung unrichtiger Daten:** Sie haben das Recht, von uns die unverzügliche Berichtigung der Sie betreffenden personenbezogenen Daten zu verlangen, sofern diese unrichtig sein sollten (Artikel 16 DSGVO).
- **Recht auf Löschung:** Sie haben das Recht, von uns die Löschung der Sie betreffenden personenbezogenen Daten zu verlangen. Diese Voraussetzungen sehen vor, dass Sie die Löschung Ihrer Daten verlangen können, wenn wir z. B. die personenbezogenen Daten für die Zwecke, für die sie erhoben oder auf sonstige Weise verarbeitet wurden, nicht mehr brauchen, wir die Daten unrechtmäßig verarbeiten sollten, oder Sie berechtigterweise widersprochen haben sollten oder Ihrer Einwilligung widerrufen haben oder wenn eine gesetzliche Pflicht zur Löschung besteht (Artikel 17 DSGVO).
- **Recht auf Einschränkung der Verarbeitung:** Sie haben das Recht, eine Einschränkung der Verarbeitung Ihrer Daten zu verlangen. Dieses Recht besteht insbesondere dann für die Dauer der Prüfung, wenn Sie die Richtigkeit der Sie betreffenden Daten bestritten haben, sowie im Fall, dass Sie bei einem bestehenden Recht auf Löschung anstelle der Löschung eine eingeschränkte Verarbeitung wünschen. Ferner erfolgt eine Einschränkung der Verarbeitung für den Fall, dass die Daten für die von uns verfolgten Zwecke nicht länger erforderlich sind, Sie die Daten jedoch zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen benötigen sowie wenn die erfolgreiche Ausübung eines Widerspruchs zwischen uns und Ihnen umstritten ist (Artikel 18 DSGVO).
- **Recht auf Datenübertragbarkeit:** Sie haben das Recht, die Sie betreffenden personenbezogenen Daten, die Sie uns bereitgestellt haben, von uns in einem strukturierten, gängigen, maschinenlesbaren Format zu erhalten (Artikel 20 DSGVO), soweit diese nicht bereits gelöscht wurden.

Falls Sie eines Ihrer Rechte geltend machen oder nähere Informationen hierüber erhalten möchten, senden Sie bitte eine E-Mail an [kundenrechte\\_mb@daimler.com](mailto:kundenrechte_mb@daimler.com) oder wenden Sie sich schriftlich an:

Mercedes-Benz AG  
HPC V421  
10878 Berlin  
Deutschland

## 10 Kann ich eine bereits erteilte Einwilligung zur Datenverarbeitung widerrufen?

Eine erteilte Einwilligung für die Verarbeitung personenbezogener Daten können Sie jederzeit kostenfrei und mit Wirkung für die Zukunft widerrufen. Dies gilt auch für Einwilligungserklärungen, die vor Inkrafttreten der EU-Datenschutz-Grundverordnung, also vor dem 25. Mai 2018 erteilt worden sind.

Der Widerruf einer Einwilligungserklärung kann per E-Mail an [kundenrechte\\_mb@daimler.com](mailto:kundenrechte_mb@daimler.com) oder schriftlich an

Mercedes-Benz AG  
HPC V42 1  
10878 Berlin  
Deutschland

geschickt werden.

Bitte beachten Sie, dass der Widerruf erst für die Zukunft wirkt. Verarbeitungen, die vor dem Widerruf erfolgt sind, sind davon nicht betroffen. Ihr Widerruf kann zur Folge haben, dass wir ohne die Verarbeitung dieser Daten unsere Leistungen ganz oder teilweise nicht mehr erbringen können und daher den bestehenden Vertrag beenden müssen.

## 11 Kann ich der Verarbeitung meiner personenbezogenen Daten widersprechen?

**Sie haben das Recht, aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit gegen die Verarbeitung Sie betreffender personenbezogener Daten Widerspruch einzulegen (Artikel 21 DSGVO). Wir werden die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten einstellen, es sei denn, wir können zwingende schutzwürdige Gründe für die Verarbeitung nachweisen, die Ihre Interessen, Rechte und Freiheiten überwiegen, oder wenn die Verarbeitung der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen dient.**

**Wollen Sie der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten widersprechen, senden Sie uns eine E-Mail an [kundenrechte\\_mb@daimler.com](mailto:kundenrechte_mb@daimler.com) oder wenden Sie sich schriftlich an Mercedes-Benz AG, HPC V42 1, 10878 Berlin. Im Falle eines Widerspruchs ist es jedoch möglich, dass wir unsere mit Ihnen vereinbarten Leistungen nicht mehr oder nicht in dem vereinbarten Umfang erbringen können.**

## 12 Recht zur Beschwerde bei der Aufsichtsbehörde

Sofern Sie der Ansicht sind, dass wir durch die Verarbeitung der Sie betreffenden personenbezogenen Daten gegen die DSGVO verstoßen, haben Sie das Recht auf Beschwerde bei einer Aufsichtsbehörde, z.B. bei der für Ihren Wohnort, Ihren Arbeitsplatz oder für den Ort des Datenschutzverstoßes zuständigen Datenschutzbehörde.