

Reklamationsformular



Nachname:	
Vorname:	
Straße und Hausnummer:	
Postleitzahl und Stadt:	
Telefonnummer:	
E-Mail Adresse:	
Produkttyp:	
Kaufdatum:	
Seriennummer: (Pflichtfeld bei Grills)	
Betreff:	
Beschreibung:	

Reklamationsformular



Datenschutz:

Im Rahmen der Aufnahme und Bearbeitung von Reklamationsfällen für die Firma Weber-Stephen sind Sie als Service-Partner als unser Auftragsverarbeiter bezüglich der Daten der Kunden tätig.

Dabei erheben und verarbeiten Sie die Daten für uns und über unser System „Zendesk“. Verantwortlich für die Verarbeitung ist dabei Weber-Stephen. Zum Schutz der Daten hat Weber-Stephen dazu eine entsprechende Auftragsverarbeitungsvereinbarung gem. Art 28 DS-GVO geschlossen.

Entsprechend Art. 13 DS-GVO haben wir ein Informationsschreiben hinsichtlich der Datenverarbeitung für die Kunden erstellt, welches Sie Ihren Kunden bei Erhebung der Daten vorlegen können. Da die Datenverarbeitung für die Durchführung der Reklamationsbearbeitung erforderlich ist, bedarf es hierzu keiner gesonderten Einwilligung durch den Kunden; vielmehr ist die Verarbeitung gem. Art. 6 Abs. 1 lit. b) DS-GVO gerechtfertigt.

Datenschutzerklärung für Reklamationsfälle

Verantwortlichkeit

Für die Reklamation bezüglich Ihres Weber-Produktes werden auch personenbezogene Daten verarbeitet. Hierbei wird die Reklamation durch uns:

Stanze Gartencenter GmbH
Karoline-Herschel-Straße 1
30966 Hemmingen
meingartencenter24.de
Telefon: 0511 420 38 888
Fax: 0511 420 38 899

als Service Partner für die Firma Weber-Stephen Deutschland GmbH, Rheinstr. 194, 55218 Ingelheim („Weber-Stephen“) abgewickelt. Dabei sind wir als Auftragnehmer für Weber Stephen im Rahmen der Verarbeitung Ihrer Daten gem. Art. 28 DS-GVO tätig, d.h. Weber-Stephen ist verantwortlich für die Datenverarbeitung, die (teilweise) durch uns weisungsgebunden durchgeführt wird.

Weber-Stephen ist hierbei gemeinschaftlich verantwortlich für die Datenverarbeitung zusammen mit der Weber-Stephen Products (EMEA) GmbH, Franklinstr. 28/29, 10587 Berlin und die Weber-Stephen Products LLC, 1415 S. Roselle Rd., Palatine, IL 60067, USA, die aufgrund ihrer Administrationsrechte Zugriff auf die Daten erhalten. Im Falle von Garantieabwicklungen ist die Weber-Stephen Products LLC auch als Garantiegeber verantwortlich. Datentransfers in die USA werden über die Verwendung von EU-Standard-Vertragsklauseln datenschutzrechtlich abgesichert.

Reklamationsformular



Verarbeitete Kategorien von Daten, Zwecke

Die von Ihnen angegebenen Daten (Anrede, Vorname, Name, Straße, Nr., PLZ, Ort, Telefonnummer, E-Mail, Produkttyp, Seriennummer, Kaufdatum, Reklamationsgrund und ggf. Fehlerbeschreibung) werden dabei zum Zweck der Abwicklung des Reklamationsfalles verarbeitet. Wir erheben Ihre Daten für Weber-Stephen und geben diese an Weber-Stephen weiter. Weber-Stephen wird die Daten für die Abwicklung und Dokumentation der Reklamation verarbeiten.

Rechtsgrundlage

Rechtsgrundlage für die Verarbeitung ist Art. 6 I b) DS-GVO soweit die Abwicklung einer Reklamation gegenständlich ist und Art. 6 I f) aus berechtigtem Interesse von Weber-Stephen (Verteidigung von Rechtsansprüchen, Produktüberwachung) in allen anderen Fällen, etwa zum Zwecke der Dokumentation.

Datenschutzbeauftragter

Bei Fragen oder Anmerkungen zum Datenschutz wenden Sie sich bitte an den Datenschutzbeauftragten von Weber-Stephen unter DSB Weber-Stephen, Kaiserplatz 7-9, 53113 Bonn, Deutschland, oder unter privacy.emea@weberstephen.com.

Empfänger

Weber-Stephen verwendet zur Bearbeitung von Reklamationen das Ticketsystem Zendesk, eine Plattform der Zendesk Inc., 1019 Market Street, San Francisco, CA 94103. Hierzu nutzt Zendesk ein in der EU befindliches Rechenzentrum. Es werden keine Daten in außereuropäische Drittstaaten transferiert. Hierbei ist Zendesk als Auftragsverarbeiter vertraglich gem. Art. 28 DS-GVO verpflichtet. Weitere Informationen finden Sie unter <https://www.zendesk.com/company/customers-partners/eu-data-protection/>.

Ihre Rechte

a) Sie können nach Maßgabe der gesetzlichen Vorschriften die folgenden unentgeltlichen Rechte gegenüber dem Verantwortlichen der Datenverarbeitung geltend machen:

- Recht auf Auskunft (Art. 15 DS-GVO);
- Recht auf Berichtigung oder Löschung (Art. 16 und Art. 17 DS-GVO);
- Recht auf Einschränkung der Verarbeitung (Art. 18 DS-GVO);
- Recht auf Datenübertragbarkeit (Art. 20 DS-GVO);
- Recht auf Widerspruch gegen die Verarbeitung (Art. 21 DS-GVO).

b) Sie haben zudem das Recht, sich bei einer Datenschutz-Aufsichtsbehörde über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch den Verantwortlichen zu beschweren.

Speicherdauer

Die von uns verarbeiteten Daten werden unter Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften, insbesondere nach Art. 17 und 18 DS-GVO gelöscht oder in ihrer Verarbeitung

Reklamationsformular



eingeschränkt. Sofern nicht im Rahmen dieser Datenschutzerklärung ausdrücklich angegeben, löschen wir bei uns gespeicherte Daten, sobald sie für ihre Zweckbestimmung nicht mehr benötigt werden. Über den Zeitpunkt des Zweckfortfalls hinaus werden Daten nur dann aufgehoben, wenn sie für andere und gesetzlich zulässige Zwecke erforderlich sind oder die Daten aufgrund gesetzlicher Aufbewahrungspflichten weiter vorgehalten werden müssen. In diesen Fällen wird die Verarbeitung eingeschränkt, also gesperrt und nicht für andere Zwecke verarbeitet. Gesetzliche Aufbewahrungspflichten ergeben sich beispielsweise aus § 257 Abs. 1 HGB (6 Jahre für Handelsbücher, Inventare, Eröffnungsbilanzen, Jahresabschlüsse, Handelsbriefe, Buchungsbelege, etc.) sowie aus § 147 Abs. 1 AO (10 Jahre für Bücher, Aufzeichnungen, Lageberichte, Buchungsbelege, Handels- und Geschäftsbriefe, für Besteuerung relevante Unterlagen, etc.).

Weitere Informationen unter weber.com unter „Datenschutz“.

Ich habe die Hinweise zum Datenschutz gelesen und erkläre mich hiermit einverstanden.

Ort / Datum

Unterschrift