

PVCRM GmbH

Datenschutzerklärung

Wer sind wir?

PVCRM hat eine führende Position als Produzent und Lieferant von CRM-Software. Die Plattform ist auch über mobile Apps für Android und iOS zugänglich. Tag für Tag, und mit jedem Tag werden wir besser! Wenn die Nutzung von PVCRM Online einen nachhaltigen Beitrag zum Erfolg unserer Kunden leistet, dann haben wir unser Ziel erreicht. Denn die Erleichterung Ihrer Kundenpflege ist unsere Leidenschaft.

PVCRM GmbH (nachfolgend „PVCRM“) ist bestrebt, Ihre Privatsphäre zu schützen und zu respektieren, im Einklang mit der europäischen Datenschutz-Grundverordnung (EU-DSGVO) 2016/679 vom 27. April 2016. In dieser Datenschutzerklärung erklären wir, wann und warum wir personenbezogene Daten erfassen, wie wir diese Informationen nutzen, unter welchen Bedingungen wir diese Informationen mit anderen teilen können und wie wir diese Informationen sichern. Diese Datenschutzerklärung gilt für die Nutzung unserer Produkte, für unsere Verkaufs- und Marketingaktivitäten sowie für die Ausführung von Verträgen mit den Kunden. Die Datenschutzerklärung ist auch anwendbar auf Personen, die sich bei PVCRM auf eine Stelle bewerben.

Datenschutz gewährleistet

Ihr Datenschutz ist bei PVCRM GmbH gewährleistet. Auf unserer Website und bei der Bereitstellung unserer Dienste arbeiten wir nach bewährten Konzepten (*Best Practices*) zur Informationssicherung. Unsere Arbeitsweise wird extern geprüft und ist nach ISO27001:2013 (der Norm für Informationssicherung) zertifiziert.

Die PVCRM GmbH, Kaiserswerther Straße 115, 40880 Ratingen (info@pvcrm.de) verwaltet Ihre Daten als verantwortliche Stelle gemäß Art. 4 Abs. 7 der EU-DSGVO (siehe unser Impressum) . Auf Wunsch können Sie sich jederzeit per E-Mail an unseren Datenschutzbeauftragten (Data Protection

Officer) wenden. Sie erreichen ihn unter Datenschutz@pvcrm.de oder unserer Postadresse mit dem Zusatz „der Datenschutzbeauftragte“.

Wann erfassen wir personenbezogene Daten?

- Wenn Sie unsere Produkte nutzen.
- Wenn Sie persönlich, schriftlich, telefonisch, über soziale Medien oder über unsere Websites mit uns kommunizieren.
- Wenn wir personenbezogene Informationen aus anderen legitimen Quellen erhalten (z. B. von anderen Auftragsverwaltern, von PVC CRM-Marketingpartnern, von sonstigen Partnern oder aus öffentlichen Quellen bzw. sozialen Netzwerken). Wir nutzen diese Daten nur dann, wenn diese Quellen uns die Genehmigung erteilt haben, diese Daten mit anderen zu teilen.
- Wenn es einem berechtigten Interesse dient, und wenn dieses berechnigte Interesse gegenüber Ihren Datenschutzrechten den Vorzug genießt. Bevor Daten erfasst werden, führen wir eine Analyse durch, um beurteilen zu können, ob diese Datenerfassung im Interesse beider Seiten (d. h. in Ihrem Interesse und im Interesse von PVC CRM) ist.

Warum erfassen wir personenbezogene Daten?

Wir erfassen und verwenden personenbezogene Daten in erster Linie zu Zwecken des direkten Verkaufs, des direkten Marketings und im Rahmen des Kundenservice. Wir erfassen auch Daten über Lieferanten, Partner, Bewerbern und Mitarbeitern unseres Unternehmens.

Wir können Ihre Daten zu folgenden Zwecken nutzen:

- Von Ihnen gewünschte Kommunikation im Rahmen des Marketings: Hierzu können Informationen über unsere Produkte und Dienstleistungen und über Veranstaltungen, Aktivitäten und Sonderaktionen bezüglich der Produkte und Dienstleistungen unserer Partner gehören.

- Zusendung von Informationen über unsere Produkte und Dienstleistungen, die Sie in Anspruch nehmen
- Durchführung von direkten Verkaufsaktivitäten, wenn ein berechtigtes, beiderseitiges Interesse festgestellt wurde
- Zusendung von Informationen über den Inhalt und den Ort eines Webinars bzw. einer Veranstaltung, zu der Sie sich angemeldet haben
- Beantwortung eines Kontakt- oder eines sonstigen Webformulars, das Sie bei PVC CRM ausgefüllt haben
- Bearbeitung von eingehenden Anfragen (Kunden-Support, E-Mails, Chats oder Telefongespräche)
- Bereitstellung des Zugangs und der Dienste im Rahmen eines (Test-)Accounts von PVC CRM
- Bereitstellung des Zugangs zur CRM-Community von PVC CRM
- Erfüllung von vertraglichen Pflichten wie z. B. Auftragsbestätigung, Lizenzangaben, Rechnung, Erinnerungen u. ä. Der Vertrag kann entweder direkt mit PVC CRM oder mit einem Partner von PVC CRM geschlossen worden sein.
- Warnung im Falle einer Störung unserer Dienste (Systemmitteilungen)
- Kontaktaufnahme mit Ihnen im Rahmen einer Meinungsumfrage zu unseren Produkten und Dienstleistungen
- Bearbeitung einer Bewerbung

Rechtliche Grundlage für die Erfassung von personenbezogenen Daten

Erfassung von personenbezogenen Daten auf der Grundlage von Verträgen

Wir nutzen personenbezogene Daten zur Erfüllung unserer Pflichten, die sich aus Verträgen und Vereinbarungen mit Kunden, Partnern und Lieferanten ergeben.

Berechtigtes Interesse

Wir können personenbezogene Daten nutzen, wenn dies einem berechtigten Interesse dient und wenn die Datenschutzinteressen der Betroffenen nicht schwerer wiegen als dieses Interesse. Meistens haben wir zur Klärung der Frage, ob eine rechtliche Grundlage für die Datenerfassung besteht, eine Analyse durchgeführt, bei der ein berechtigtes Interesse sowohl für PVC CRM als auch für die betreffende Person festgestellt wurde. Diese rechtliche Grundlage steht in erster Linie im Zusammenhang mit Verkaufs- und Marketingzwecken. Wir werden Sie in jedem Fall auf Ihre Datenschutzrechte hinweisen und werden Sie über den Zweck informieren, dem diese Datenerfassung dient.

Welche personenbezogenen Daten erfassen wir?

Bei der bloß informatorischen Nutzung der Website also, wenn Sie sich nicht registrieren oder uns anderweitig Informationen übermitteln, erheben wir nur die personenbezogenen Daten, die Ihr Browser an unseren Server übermittelt. Wenn Sie unsere Website betrachten möchten, erheben wir die folgenden Daten, die für uns technisch erforderlich sind, um Ihnen unsere Website anzuzeigen und die Stabilität und Sicherheit zu gewährleisten (Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. f DS-GVO):

- IP-Adresse
- Datum und Uhrzeit der Anfrage
- Zeitzonendifferenz zur Greenwich Mean Time (GMT)
- Inhalt der Anforderung (konkrete Seite)

- Zugriffsstatus/HTTP-Statuscode
- jeweils übertragene Datenmenge
- Website, von der die Anforderung kommt
- Browser
- Betriebssystem und dessen Oberfläche
- Sprache und Version der Browsersoftware.

Ansonsten erfassen wir neben dem Namen und den Kontaktinformationen Ihres Unternehmens Ihren Namen, Ihre Telefonnummer, Ihre Funktion und Ihre E-Mail-Adresse. Wir können auch Feedback, Anmerkungen und Fragen erfassen, die wir von Ihnen im Rahmen der Korrespondenz zu Service-Zwecken sowie im Zuge von Aktivitäten wie Treffen, Telefongespräche, Dokumente, Chats und E-Mails von Ihnen erhalten haben. Über unsere Anwendungen und Websites können wir die IP-Adressen und die auf den Websites vorgenommenen Handlungen erfassen.

Wenn Sie sich bei PVC CRM bewerben, erfassen wir die Daten, die Sie uns im Rahmen des Bewerbungsverfahrens übermitteln.

Wie lange speichern wir Ihre personenbezogenen Daten?

Wir speichern Ihre personenbezogenen Daten, solange es für den Zweck, zu welchem die personenbezogenen Daten erfasst wurden, erforderlich ist, und berücksichtigen dabei ebenfalls, dass wir Ihre Fragen beantworten oder mögliche Probleme lösen können müssen, dass wir gesetzliche Anforderungen nach geltendem Recht erfüllen können müssen, dass wir Gerichtsverfahren/Klagen bearbeiten können müssen und dass wir Daten schützen können müssen.

Das bedeutet, dass wir Ihre personenbezogenen Daten für die Dauer einer angemessenen Frist nach Ihrem letzten Kontakt mit uns aufbewahren. Wenn wir die personenbezogenen Daten, die wir erfasst haben, nicht mehr benötigen, werden wir diese Daten auf sichere Weise löschen. Wir können Daten zu statistischen Zwecken verarbeiten. In solchen Fällen sind die Daten jedoch anonymisiert.

Rechte in Bezug auf Ihre personenbezogenen Daten

Sie verfügen über folgende Rechte bezüglich Ihrer personenbezogenen Daten:

- Sie haben das Recht, eine Auskunft der personenbezogenen Daten zu verlangen, die PVC CRM von Ihnen speichert.
- Sie haben das Recht, PVC CRM aufzufordern, Ihre personenbezogenen Daten zu berichtigen, wenn diese unrichtig oder veraltet sind.
 - Wenn Sie Mitglied bzw. Benutzer unserer CRM Community-Website sind, können Sie Ihr Benutzerprofil aktualisieren, indem Sie sich in der CRM Community anmelden und die Option "Persönliche Einstellungen" wählen.
 - Wenn Sie Kunde sind und PVC CRM CRM Online nutzen, können Sie Ihr Benutzerprofil in PVC CRM CRM Online aktualisieren, indem Sie sich in PVC CRM CRM Online anmelden und die Option „Einstellungen“ wählen, um Ihre Daten zu bearbeiten.
 - Wenn Sie einer unserer Partner sind und das Partnerportal nutzen, können Sie uns auffordern, Ihre Daten zu ändern.
- Sie haben das Recht, die Löschung Ihrer persönlichen Daten zu verlangen, wenn PVC CRM diese Daten nicht mehr zu speichern braucht.
- Sie haben das Recht, Ihre Genehmigung zur Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten jederzeit zurückzunehmen. Bitte berücksichtigen Sie, dass Sie möglicherweise immer noch Systemnachrichten und verwaltungstechnische Mitteilungen von PVC CRM erhalten können, wie z. B. Auftragsbestätigungen, Systemnachrichten und Meldungen über Aktivitäten innerhalb Ihres Accounts.
- Sie haben das Recht, PVC CRM aufzufordern, Ihnen Ihre personenbezogenen Daten zu übermitteln und - falls möglich - diese Informationen direkt (in einem übertragbaren Format) an einen anderen Auftragsverarbeiter weiterzuleiten, wenn der Verarbeitung eine Genehmigung oder ein Vertrag zugrunde liegt.

- Sie haben das Recht, eine Einschränkung der weiteren Datenverarbeitung zu verlangen, etwa im Falle eines Konfliktes im Zusammenhang mit der Genauigkeit der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten.
- Sie haben das Recht, gegen die Verarbeitung von personenbezogenen Daten Widerspruch zu erheben, wenn sich die Datenverarbeitung auf ein berechtigtes Interesse stützt und/oder zu Direkt-Marketing-Zwecken dient.

Sie können Ihre Fragen zu Ihren Datenschutzrechten richten an Datenschutz@pvcrm.de.

Verwendung von Cookies und Zählpixel

Wir nutzen Cookies und Zählpixel (Informationen zur Websitenavigation), um Informationen über Ihr Navigationsverhalten auf den Websites von PVC CRM zu erfassen. Informationen zur Websitenavigation umfassen Standardinformationen Ihres Webbrowsers, wie z. B. Browsertyp und Browsersprache, Ihre IP-Adresse (Internet Protocol) und die vorgenommenen Handlungen auf den Websites von PVC CRM (z. B. betrachtete Seiten und angeklickte Links).

Diese Informationen werden genutzt, damit Websites effektiver funktionieren, um den Eigentümern der Website Unternehmens- und Marketing Informationen liefern und um persönliche Daten zu erfassen (z. B. Browsertyp Betriebssystem, abgefragte Seiten, Betrachtungsverlauf auf der Website, Domain des ISP usw.), um einen besseren Einblick zu erhalten, wie Besucher die Website nutzen. Cookies und vergleichbare Technologien helfen uns dabei, die Website an Ihren persönlichen Bedarf anzupassen, tragen aber auch mit dazu bei, Sicherheitsbedrohungen und Missbrauch festzustellen und zu verhindern. Wenn sie eigenständig genutzt werden, lassen Cookies und Zählpixel keine Rückschlüsse auf die persönliche Identität zu.

Mit wem teilen wir Ihre Daten?

Ohne ihre Genehmigung teilen, verkaufen, vermieten oder vermarkten wir Ihre Informationen an keinerlei Dritte, mit Ausnahme der nachfolgend Beschriebenen im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen:

Externe Dienstleister, die in unseren Namen tätig sind:

Wir leiten Ihre Daten eventuell an unsere Vertriebspartner, Handelsvertreter, Subunternehmer und andere mit uns im Zusammenhang stehenden Unternehmen weiter, damit diese in unserem Namen zu Ihren Gunsten Service leisten können.

Externe Produktanbieter, mit denen wir zusammenarbeiten:

Wir arbeiten eng zusammen mit externen Produktlieferanten zusammen, um Ihnen ein Paket an Produkten und Dienstleistungen anbieten zu können, das Ihrem erweiterten CRM-Bedarf entspricht (z. B. verfügbare Apps in unserem App Store). Wenn Sie sich nach diesen Produkten erkundigen oder diese kaufen, wird der betreffende externe Produktlieferant Ihre Daten verwenden, um Ihnen Informationen zukommen zu lassen und um seine Pflichten, die sich aus einem eventuell zwischen Ihnen und dieser Partei geschlossenen Vertrag ergeben, zu erfüllen. In einigen Fällen werden Produktlieferanten dieser Drittparteien als Unterauftragsverarbeiter Ihrer Informationen auftreten. Deshalb empfehlen wir, dass Sie die Datenschutzerklärung dieser Anbieter lesen und eine Datenverarbeitungsvereinbarung (DPA) mit ihnen unterzeichnen. Diese externen Produktlieferanten werden ihre Daten mit uns teilen, wir werden diese Daten in Übereinstimmung mit dieser Datenschutzerklärung nutzen.

Im Falle einer gesetzlichen Verpflichtung:

Wir werden Ihre persönlichen Daten freigeben, wenn wir dazu gesetzlich verpflichtet sind oder wenn wir als Unternehmen einen begründeten Anlass zu der Vermutung haben, dass eine Freigabe erforderlich ist, um die Rechte unseres Unternehmens zu schützen und/oder um im Falle eines Gerichtsverfahrens, einer gerichtlichen Anordnung oder bei sonstigen rechtlichen Schritten Folge zu leisten. Wir werden jedoch alles tun, um dafür zu sorgen, dass ihre Datenschutzrechte geschützt bleiben.

Nutzung von Unterauftragnehmern (Auftragsverarbeiter und Unterauftragsverarbeiter)

Wir können Unterauftragnehmer mit der Verarbeitung von personenbezogenen Daten in unserem Namen beauftragen. Wir sind dafür verantwortlich, dass diese Unterauftragnehmer sich an diese Datenschutzerklärung und an entsprechenden Datenschutzgesetze halten. Dies gewährleisten wir, indem wir mit ihnen eine Datenverarbeitungsvereinbarung (DPA) unterzeichnen.

Verarbeitet der Unterauftragnehmer persönliche Daten außerhalb des EU/EWR-Gebietes, muss eine solche Verarbeitung in Übereinstimmung mit dem EU-Datenschutzrahmen, den EU-Mustervertragsbestimmungen für die Weitergabe an Drittländer oder einer anderen spezifisch genannten gesetzlichen Grundlage für die Weiterleitung von persönlichen Daten in ein Drittland erfolgen.

Wenn ein neuer mit unseren Dienstleistungen im Zusammenhang stehender Unterauftragnehmer hinzugefügt wird oder ein solcher Unterauftragnehmer gewechselt wird, werden Kunden in Übereinstimmung mit unseren Datenverarbeitungsbedingungen darüber informiert. Ein Verzeichnis mit genehmigten Unterauftragnehmern ist Bestandteil unserer Datenverarbeitungsbedingungen, die auf unserer Website einsehbar sind.

Änderung dieser Datenschutzerklärung

PVCRM behält sich das Recht vor, diese Datenschutzerklärung jederzeit zu ändern. Die jeweils geltende Version ist jederzeit auf unserer Website verfügbar. Wir bitten Sie, diese Datenschutzerklärung regelmäßig zu kontrollieren, um sicher zu gehen, dass Sie mit eventuellen Änderungen einverstanden sind.

Wenn wir Änderungen vornehmen, die zu einer erheblichen Änderung unserer Datenschutzerklärung führen, werden wir Sie per E-Mail oder über eine Benachrichtigung in unserer Anwendung darüber in Kenntnis setzen.

Ihr Recht auf Beschwerde bei einer Aufsichtsbehörde

Wenn Sie mit der Art und Weise, in der Ihre personenbezogenen Daten verarbeitet werden, unzufrieden sind, können Sie sich in erster Linie an uns wenden über Datenschutz@pvcrm.de.

Wenn Sie daraufhin weiterhin unzufrieden sind, haben Sie das Recht, die nationale Aufsichtsbehörde direkt um eine Entscheidung zu ersuchen. In diesem Fall können Sie sich an den Landesdatenschutzbeauftragten NRW als Aufsichtsbehörde (www.lidi.nrw.de) wenden.