

Information zur Verarbeitung von Reklamationen

1. Allgemeines

Wir freuen uns über Ihre Kontaktaufnahme. Die followfood GmbH nimmt den Schutz Ihrer persönlichen Daten sehr ernst. Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten im Einklang mit den jeweils anwendbaren gesetzlichen Datenschutzerfordernungen zu den nachfolgend aufgeführten Zwecken. Personenbezogene Daten im Sinne dieser Datenschutzhinweise sind sämtliche Informationen, die einen Bezug zu Ihrer Person aufweisen.

Die Qualität unserer Produkte steht für uns an erster Stelle und ist somit wesentlicher Bestandteil unserer Tätigkeit. Um dieser Aufgabe nachkommen zu können und Ihnen eine einfache Meldemöglichkeit bereitzustellen, ermöglichen wir es Ihnen, über unser Kontaktformular und auf sonstigen Wegen eine Produktreklamation abzugeben.

Diese Datenschutzhinweise stellen Informationen bereit, wie wir Ihre personenbezogenen Daten verarbeiten, um unserer Pflicht nachzukommen, unsere Produkte zu überwachen, sowie unsere stets hohen Qualitäts- und Sicherheitsanforderungen an unsere Produkte sicherstellen zu können.

Verantwortliche Stelle für die Datenverarbeitung:

followfood GmbH

Metzstr.2

88045 Friedrichshafen

Tel.: +497541 28900

E-Mail: info@followfood.de

Wenn Sie Fragen oder Anmerkungen zum Datenschutz haben (beispielsweise zur Auskunft und Aktualisierung Ihrer personenbezogenen Daten), können Sie auch Kontakt mit unserem Datenschutzbeauftragten aufnehmen.

DDSK GmbH

Evelyne Makarov

Dr.-Klein-Str. 29

88069 Tett nang

Mail: datenschutz@followfood.de



2. Verarbeitungsrahmen

1. Quelle und Herkunft der Datenerhebung:

Wir verarbeiten personenbezogene Daten, die wir direkt von Ihnen erhoben haben. Diese werden bei uns digital durch das Kontaktformular auf der Website, durch Social Media oder analog per Post erfasst. Darüber hinaus verarbeiten wir auch personenbezogene Daten, die von unseren Großkunden erhoben und an uns weitergeleitet werden.

2. Datenarten:

Relevante personenbezogene Daten können insbesondere sein:

- Name, Vorname
- Kontaktdaten (z.B. Ihre Adresse, E-Mail-Adresse, Telefon)

3. Zwecke und Rechtsgrundlagen der verarbeiteten Daten:

Wir verarbeiten personenbezogene Daten im Einklang mit den Bestimmungen der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) sowie anderen anwendbaren Datenschutzvorschriften (Details im Folgenden).

Rechtsgrundlage für die Datenverarbeitung im Rahmen des Reklamationsprozesses ist Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. a) DSGVO. Die personenbezogenen Daten werden zum Zwecke der Reklamationsabwicklung erhoben, verarbeitet und genutzt.

4. Folgen einer Nichtbereitstellung von Daten:

Im Rahmen Ihrer Reklamation müssen Sie diejenigen personenbezogenen Daten bereitstellen, die zur Erfassung und der Weitergabe Ihrer Reklamation erforderlich sind. Ohne diese Daten werden wir nicht in der Lage sein, den Reklamationsprozess abzuwickeln und somit die Kundenzufriedenheit, sowie die Qualität unserer Produkte zu wahren.

5. Automatisierte Einzelfallentscheidungen:

Wir setzen keine rein automatisierten Entscheidungsverfahren gemäß Art. 22 DSGVO ein.

3. Empfänger der Daten

1. Innerhalb der EU:

Innerhalb unseres Hauses erhalten diejenigen internen Stellen bzw. Organisationseinheiten Ihre Daten, die diese zur Erreichung der oben genannten Zwecke, insbesondere der Untersuchung der Reklamationen benötigen.

Wir werden Ihre Daten ausschließlich so weitergeben, dass ein unmittelbarer Rückschluss auf Ihre Person nicht möglich ist (anonymisiert). Eine über die obenstehenden Fälle hinausgehende Übermittlung Ihrer Daten erfolgt nicht.

2. Außerhalb der EU:

Eine Datenübermittlung an Stellen in Staaten außerhalb der Europäischen Union (EU) bzw. des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) findet nicht statt.



3. Empfängerübersicht:

Folgende Empfänger erhalten Ihre Daten im Rahmen der hier beschriebenen Datenverarbeitung:

Empfänger: Microsoft Corporation, One Microsoft Way, Remondt, WA 98052-6399, USA

Drittstaatstransfer: Ein Drittstaatentransfer findet statt. Für die Übermittlung liegt aktuell ein Angemessenheitsbeschluss der Europäischen Kommission vor. Zusätzlich wurden mit dem Dienstleister Standardvertragsklauseln nach Art. 46 DSGVO abgeschlossen. Die geeignete Garantie kann [hier](#) eingesehen werden.

4. Speicherfristen:

Wir speichern die Daten von Kunden die Reklamationen melden grundsätzlich so lange, wie dies zur Abwicklung der Beschwerde erforderlich ist oder sofern dies durch den Europäischen Richtlinien- und Verordnungsgeber oder einen anderen Gesetzgeber in Gesetzen oder Vorschriften, welchen wir unterliegen, vorgesehen wurde. In allen anderen Fällen löschen wir die personenbezogenen Daten nach Erledigung des Zweckes, mit Ausnahme solcher Daten, die wir zur Erfüllung rechtlicher Verpflichtungen weiter speichern müssen (z. B. sind wir aufgrund steuer- und handelsrechtlicher Aufbewahrungsfristen verpflichtet, Dokumente wie z. B. Verträge und Rechnungen für einen gewissen Zeitraum vorzuhalten).

5. Ihre Rechte:

Unter bestimmten Voraussetzungen können Sie uns gegenüber Ihre Datenschutzrechte geltend machen. Ihre Anträge über die Ausübung Ihrer Rechte sollten nach Möglichkeit schriftlich oder per E-Mail an die oben angegebene Anschrift oder direkt schriftlich oder per E-Mail an unseren Datenschutzbeauftragten adressiert werden.

- Sie haben das Recht, von uns **Auskunft** über Ihre bei uns gespeicherten Daten nach den Regeln von Art. 15 DSGVO (ggf. mit Einschränkungen nach § 34 BDSG) zu erhalten.
- Auf Ihren Antrag hin werden wir die über Sie gespeicherten Daten nach Art. 16 DSGVO **berichtigen**, wenn diese unzutreffend oder fehlerhaft sind.
- Wenn Sie es wünschen, werden wir Ihre Daten nach den Grundsätzen von Art. 17 DSGVO **löschen**, sofern andere gesetzliche Regelungen (z.B. gesetzliche Aufbewahrungspflichten oder die Einschränkungen nach § 35 BDSG) oder ein überwiegendes Interesse unsererseits (z. B. zur Verteidigung unserer Rechte und Ansprüche) dem nicht entgegenstehen.
- Unter Berücksichtigung der Voraussetzungen des Art. 18 DSGVO können Sie von uns verlangen, die Verarbeitung Ihrer Daten **einzuschränken**.
- Sofern Ihre personenbezogenen Daten auf Grundlage von berechtigten Interessen gem. Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. f) DSGVO verarbeitet werden oder diese zur Wahrnehmung einer Aufgabe erforderlich sind, die im öffentlichen Interesse oder in Ausübung öffentlicher Gewalt verarbeitet werden, haben Sie das Recht, gem. Art. 21 DSGVO



Widerspruch gegen die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten einzulegen, soweit dafür Gründe vorliegen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben oder sich der Widerspruch gegen Direktwerbung richtet. Im letzteren Fall haben Sie ein generelles Widerspruchsrecht, das ohne Angabe einer besonderen Situation von uns umgesetzt wird.

- Auch haben Sie das Recht, Ihre Daten unter den Voraussetzungen von Art. 20 DSGVO in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zu erhalten oder sie einem Dritten zu **übermitteln**.
- Darüber hinaus haben Sie das Recht, eine erteilte Einwilligung in die Verarbeitung personenbezogener Daten jederzeit uns gegenüber mit Wirkung für die Zukunft zu **widerrufen**.
- Ferner steht Ihnen ein **Beschwerderecht** bei einer Datenschutzaufsichtsbehörde zu (Art. 77 DSGVO). Wir empfehlen allerdings, eine Beschwerde zunächst immer an unseren Datenschutzbeauftragten zu richten.

Die für uns zuständige Aufsichtsbehörde erreichen Sie unter:

Der Landesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit Baden-Württemberg

Postfach 10 29 32
70025 Stuttgart
Tel.: 0711/615541-0
Fax: 0711/615541-15
E-Mail: poststelle@fdi.bwl.de

