DATENSCHUTZERKLÄRUNG –
TELEFONISCHER KUNDENDIENST MIT ANRUFAUFZEICHNUNG TEX@INFO

Mit dieser Erklärung gemäß Art. 13 der EU-Verordnung Nr. 2016/679 zum Schutz personenbezogener Daten (nachfolgend „**DSGVO**“) möchten wir Sie zu den Kategorien, Zwecken und Methoden der durchgeführten Verarbeitung personenbezogener Daten (nachfolgend „**Daten**") informieren, wenn Sie als Kunde (nachfolgend „**Kunde**“) auf den Dienst **TEX@INFO** (nachfolgend „**Dienst**“) zugreifen und insbesondere wenn Sie den telefonischen Kundendienst von TEXA kontaktieren.Diese Erklärung ergänzt die allgemeinen Kundeninformationen, die unter folgendem Link eingesehen werden können: https://www.texa.com/privacy/.
Für die Zwecke dieser Erklärung gilt als „**Kunde**“ oder „**betroffene Person**“ jede natürliche oder juristische Person, die (direkt oder über eine beauftragte Person) ein Produkt und/oder eine Dienstleistung von TEXA erworben hat, einschließlich natürlicher Personen, die dem Unternehmen des Kunden angehören und den Dienst nutzen.

1. DATENVERANTWORTLICHER

Wenn Interessenten den telefonischen Kundendienst von italienischem Staatsgebiet aus kontaktieren, wird der Anruf von dem Unternehmen TEXA S.p.A. (Nachfolgend „**TEXA**“) bearbeitet.Der Verantwortliche für die Verarbeitung der Daten ist TEXA S.p.A. mit Sitz in Via 1 Maggio 9, 31050 Monastier di Treviso (TV), USt-IdNr. 02413550266 (nachfolgend „**TEXA**“ oder „**Datenverantwortlicher**“). TEXA hat einen Datenschutzbeauftragten ernannt, der unter der folgenden E-Mail-Adresse zu erreichen ist:**dpo@texa.com**.
Wenn Interessenten den telefonischen Kundendienst von spanischem, deutschen, französischen, polnischen Staatsgebiet oder aus dem Vereinigten Königreich kontaktieren, wird der Anruf von den jeweiligen Unternehmen der Unternehmensgruppe TEXA (nachfolgend „**Gesellschaft/en**“) bearbeitet:

- **TEXA Ibérica Diagnosis, S.A** with registered office in Carrer Llevant, 2 La Palma de Cervelló – 08756 Barcelona,Spain;
- **TEXA Deutschland GmbH** con sede legale in In den Mühlwiesen, 5 D-74182 Obersulm Deutschland;
- **TEXA France SARL** with registered office in 12 Rue Jules Grevy 42350 La Talaudière France;
- **TEXA Poland Sp. Z O.O.** with registered office in Ul. Brzezińska, 52° 41- 404 Mysłowice Poland;
- **TEXA UK Ltd** with registered office in 32-34 Churchill Way – Lomeshaye Ind. Est. Nelson – Lancashire – BB9 6RT United Kingdom.

In diesem Fall verarbeiten diese Gesellschaft/en und TEXA die personenbezogenen Daten
als gemeinsame Datenverarbeiter gemäß Art. 26 DSGVO (nachfolgend „**Gemeinsame Verantwortliche**“) auf der Grundlage einer spezifischen Vereinbarung zur gemeinsamen Verantwortlichkeit, die ihre jeweiligen Aufgaben und Verantwortlichkeiten regelt (nachfolgend „**Vereinbarung zur gemeinsamen Verantwortlichkeit**“).
Für die Ausübung der eigenen Rechte und für alle weitere Fragen im Zusammenhang mit der Datenverarbeitung kann die betroffene Person einen spezifischen Antrag an die folgende E-Mail-Adresse senden: **privacy@texa.com**.

2. KATEGORIEN DER VERARBEITETEN DATEN UND ART DER BEREITSTELLUNG

Vor Beginn eines Gesprächs mit dem telefonischen Kundendienst von TEXA wird die betroffene Person über die Aufzeichnung und Transkription des Anrufs informiert. Die Aufzeichnung erfolgt durch eine kurze Mitteilung einer aufgezeichneten Stimme, in der auf diese ausführlichere Erklärung verwiesen wird.
Wenn die betroffene Person keine Aufzeichnung des Gesprächs wünscht, kann sie der Aufzeichnung durch Mitteilung an den Gesprächspartner dieser widersprechen. Erfolgt kein Widerspruch, gilt die Einwilligung der betroffenen Person als erteilt.Die personenbezogenen Daten, die insbesondere im Hinblick auf die Aufzeichnung von Gesprächen erfasst und verarbeitet werden können, sind die Daten, welche die betroffene Person bei der Nutzung des Dienstes und bei der Kontaktaufnahme mit dem telefonischen Kundendienst von TEXA angibt.Diese betreffen insbesondere den Gesprächsinhalt und, sofern angegeben, die Identifikationsdaten des Kunden/Anrufers. Es wird darauf hingewiesen, dass es sich bei dem Anruf um ein rein technisches Gespräch handelt und die betroffene Person wird gebeten, keine zusätzlichen und nicht erforderlichen personenbezogenen Daten anzugeben.

3. ZWECK UND RECHTSGRUNDLAGE DER VERARBEITUNG

Die Anrufaufzeichnungen werden transkribiert und vom Datenverantwortlichen anonym verwendet, um die technischen Bulletins ständig zu aktualisieren und einen immer wirksameren Kundendienst zur Lösung der Probleme von Kunden anzubieten, die TEXAProdukte verwenden.
Die Rechtsgrundlage für die Datenverarbeitung zu diesem Zweck ist die Einwilligung der betroffenen Person.Für die genannten Zwecke erfolgt die Bereitstellung der Daten freiwillig.
Werden keine Daten bereitgestellt und wird keine beim Kunden angefragte Einwilligung gegeben, hat dies keine Folgen für die Aktivitäten, die Gegenstand des Vertrags sind, sowie für die Nutzung der erworbenen oder angefragten Produkte und Dienstleistungen. Darüber hinaus wird darauf hingewiesen, dass die Verarbeitung keine automatisierten Entscheidungen des Datenverantwortlichen auf Grundlage der Aufzeichnungen beinhaltet.

4. VERARBEITUNGSMETHODEN UND FRISTEN FÜR DIE DATENSPEICHERUNG

Die Anrufaufzeichnung erfolgt computergestützt, wobei geeignete Maßnahmen ergriffen werden, um die Sicherheit und Vertraulichkeit der erfassten Daten zu gewährleisten. Der Zugriff darauf ist nur speziell autorisiertem Personal gestattet.
Die Transkription und Verarbeitung des Anrufs erfolgt durch ein mit künstlicher Intelligenz arbeitendes System bei einem für den Datenverantwortlichen arbeitenden Mandanten.Die Datenverarbeitung erfolgt rechtmäßig, korrekt und transparent unter Einhaltung der DSGVO. Nach der Verarbeitung werden die Informationen ausschließlich in anonymer Form behandelt und verwendet.
Die Aufzeichnungen von Telefongesprächen und ihre Transkripte werden für einen Zeitraum von maximal 30 Tagen gespeichert und danach endgültig gelöscht.

5. WEITERGABE VON DATEN AN DRITTE - EMPFÄNGER DER DATEN

Ausschließlich zur Verfolgung der oben genannten Zwecke können auf diese Daten zugreifen:

- Angestellte und/oder Mitarbeiter von TEXA oder den Gesellschaft/en, die über ihr persönliches Authentifizierungsprofil entsprechende Arbeitsanweisungen erhalten haben und ausdrücklich zur Datenverarbeitung ermächtigt sind;
- Drittunternehmen/Einzelpersonen, die der Datenverantwortliche und die Gesellschaft/ en mit der Durchführung spezifischer Datenverarbeitungsvorgänge betraut hat, innerhalb der Grenzen, die für die oben genannten Zwecke strikt relevant sind, und die als externe Datenverarbeiter gemäß Art. 28 der DSGVO tätig sind (z. B. IT-Dienstleister, Anbieter von Anrufaufzeichnungssystemen).

Die aktualisierte Liste der zuständigen Personen wird am Hauptsitz des Datenverantwortlichen aufbewahrt.

6. ÜBERMITTLUNG VON PERSONENBEZOGENEN DATEN AN DRITTLÄNDER ODER INTERNATIONALE ORGANISATIONEN

Die Daten werden weder in Drittländer (außerhalb der EU) noch an internationale Organisationen weitergegeben. Wenn es für die Bereitstellung der angeforderten Dienstleistungen notwendig sein sollte, können sie eventuell an Personen/Stellen in Ländern außerhalb der EU übertragen werden, wenn die Europäische Kommission die betreffenden Länder anerkanntermaßen zu denen zählt, die ein angemessenes Datenschutzniveau aufweisen, oder wenn angemessene Garantien vorliegen (z. B. die für die Gruppen verbindlichen vertraglichen Standardklauseln oder Unternehmensnormen), oder, beim Nichtvorliegen dieser Bedingungen, wenn die Datenübertragung von der betroffenen Person genehmigt wurde oder für die Umsetzung des Vertrags erforderlich ist.

7. RECHTE DER BETROFFENEN PERSON

Die betroffene Person kann, sofern die Voraussetzungen dazu erfüllt sind, die ihr durch die DSGVO zuerkannten Rechte (Artikel 12 und 15–22) ausüben. Insbesondere hat die betroffene Person das Recht, auf die sie betreffenden Daten zuzugreifen, Informationen über ihre Verarbeitung zu erhalten, ihre Löschung zu verlangen, der Verarbeitung zu widersprechen oder auf die Einschränkung der Verarbeitung zu bestehen.Stützt sich die Verarbeitung der personenbezogenen Daten auf die Zustimmung der betroffenen Person, hat diese das Recht, die gewährte Zustimmung zu widerrufen (ohne Beeinträchtigung der Zulässigkeit der auf die gewährte Zustimmung gestützten Verarbeitung vor dem Widerruf).
Sollte nach Einschätzung der betroffenen Person eine Verletzung ihrer Rechte stattgefunden haben, kann sie bei der Behörde für den Schutz personenbezogener Daten Beschwerde einreichen.