



Gesetzlich vorgeschriebene Informationspflichten laut EU-Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO) für das Verfahren „Beschwerdemanagement und Kundenanfragen“

Die Einhaltung datenschutzrechtlicher Bestimmungen sind der Berliner Bäder-Betriebe Anstalt des öffentlichen Rechts, Sachsendamm 2-4 10829 Berlin sehr wichtig.

Wir sind verpflichtet, Ihnen nachfolgende Informationen nach Artikel 13, 14 DS-GVO mitzuteilen.

Um Ihre Kundenbeschwerde bzw. Anfrage bearbeiten und beantworten zu können, ggf. Kontakt bei Nachfragen aufzunehmen, ggf. Regress- und Ersatzleistungen vorzunehmen, verarbeiten wir nachfolgende von Ihnen mitgeteilte Daten:

- Persönliche Angaben (Name*, Vorname*, Postanschrift*, E-Mailadresse*, Telefonnummer*, im Einzelfall darüber hinaus von Ihnen mitgeteilte sachbezogene Informationen*, wenn erforderlich Bankdaten* (IBAN, BIC))

Die mit (*) gekennzeichneten Angaben werden in Abhängigkeit von der Art bzw. Übermittlung Ihrer Beschwerde bzw. Anfrage an uns erfasst.

Stellen Sie uns diese erforderlichen Daten nicht zur Verfügung, können wir Ihr Anliegen nicht klären und Ihnen nicht antworten.

Weiterhin werden wir:

- Ihre Daten nur für den vorgenannten Zweck verarbeiten
- die Verarbeitung ausschließlich in der Bundesrepublik Deutschland vornehmen
- Ihre Daten nicht an Dritte weitergeben. Für den Betrieb unsere Servicrufnummer 030-2219001 haben wir den Dienstleister Arvato Direct Service Potsdam GmbH, Wohlrabedamm 32, 13629 Berlin beauftragt (Art. 28 Abs. 3 DS-GVO).

Wir speichern Ihre Daten nach Abschluss der Bearbeitung und Beantwortung Ihrer Beschwerde entsprechend der Archivierungsfristen für externen Schriftverkehr für die Dauer von 6 Jahren, Anfragen per E-Mail nach Erledigung des Sachverhaltes 12 Monate.

Bei Regress- und Ersatzforderungen speichern wir Ihre Daten für den vorgenannten Zweck aufgrund handels- und steuerrechtlicher Aufbewahrungsfristen (insbesondere §§ 147 AO und 257 HGB) für die Dauer von 10 Jahren.

Im Anschluss werden wir den Schriftverkehr und damit Ihre Daten vernichten.

Welche Betroffenenrechte haben Sie?

- Auskunftsrecht (Art. 15 DS-GVO, §34 BDSG-NEU)
- Recht auf Berichtigung (Art. 16 DS-GVO)
- Recht auf Löschung (Art. 17 DS-GVO, § 35 BDSG-NEU)
- Recht auf Einschränkung der Verarbeitung (Art. 18 DS-GVO, § 35 BDSG-NEU)
- Recht auf Datenübertragbarkeit (Art. 20 DS-GVO)
- Widerspruchsrecht (Art. 21 DS-GVO, § 36 BDSG-NEU)
- Beschwerderecht bei einer Aufsichtsbehörde (Art. 77 DS-GVO)

Sie finden in unserer Datenschutzerklärung unter www.berlinerbaeder.de beschrieben, wie Sie Ihre Betroffenenrechte konkret wahrnehmen können.

Bei Fragen und Anregungen zum Datenschutz wenden Sie sich bitte an Datenschutzbeauftragter@berlinerbaeder.de.