

# LiveChat-Datenschutzerklärung/Chatiquette-Guideline/Links/ Rechtliche Hinweise

## Datenschutzhinweise

### 1. Allgemeines

In unserem LiveChat haben Sie die Möglichkeit, mit unseren Mitarbeitern bzw. mit den Mitarbeitern unseres externen Callcenters direkt in Kontakt zu treten und in einem Dialog in Form eines Echtzeit-Chats Ihre Fragen, Wünsche und Kommentare zu unserem Onlineshop-Angebot zu klären. Wir nutzen Ihre personenbezogenen Daten unter Beachtung des Datenschutzrechts und ausschließlich zu dem vorgenannten Zweck, d.h. insbesondere, um mit Ihnen im Rahmen des LiveChats zu kommunizieren, auf Ihre Fragen, Wünsche und Kommentare zu unserem Onlineshop-Angebot einzugehen und ggf. Empfehlungen auszusprechen oder auf Ihren Wunsch hin den Kontakt zu einer unserer Niederlassungen herzustellen. Der LiveChat soll es uns ermöglichen, einen besseren Einblick in die verschiedenen Aspekte der Nutzung unseres Onlineshops zu erhalten und kontinuierlich an einer Verbesserung für die Nutzer zu arbeiten. Wir streben mit dem LiveChat eine unkomplizierte Unterstützungsplattform mit schnellen Reaktionszeiten an, um die Zufriedenheit unserer Kunden und Gäste im Umgang mit unserem Onlineshop zu optimieren. Die möglichen Themen sind vielfältig und reichen z.B. von Registrierungsanfragen über technische Themen bis hin zur Preisinformationen und Unterstützung bei der Erstellung von Warenkorbvorlagen.

Der LiveChat wird Ihnen von Montag bis Freitag von 08:00 – 17:00 Uhr angeboten. Die Teilnahme an dem LiveChat ist freiwillig.

Zur Beantwortung ihrer Fragen unterstützt temporär ein externes Callcenter unsere Service-Spezialisten. Ihre Beiträge können somit von unseren eigenen Mitarbeitern sowie den Mitarbeitern unseres externen Callcenter gelesen und beantwortet bzw. kommentiert werden. Das Callcenter ist von uns zur Geheimhaltung und zur Einhaltung der gesetzlichen Datenschutzerfordernungen verpflichtet worden.

Alle erfassten Daten werden in einem gesicherten Rechenzentrum eines Hosting-Anbieters auf einem Server in Deutschland gespeichert. Die Daten werden nicht an Dritte weitergegeben. Die Chat-Protokolle werden SSL-verschlüsselt übertragen und gespeichert und können nur von uns und unserem externen Callcenter – nicht aber von Dritten, insbesondere auch nicht von den Mitarbeitern des Rechenzentrums – ausgewertet werden.

Unsere Website benutzt das Tool „Visitlead LiveChat“, das auch eine Co-Browsing-Funktion umfasst. Beim Co-Browsing können zwei räumlich voneinander getrennte Personen synchron surfen. Das Co-Browsing dient dazu, Missverständnisse zu vermeiden und den Chatteilnehmern die Angebote auf unserer Website besser zu erklären, da der Servicemitarbeiter sich gemeinsam mit dem Kunden durch unser Internetangebot „klicken“ kann.

Ihre IP-Adresse wird gespeichert (sofern Sie dies nicht in den „Settings“ deaktiviert haben). Aus der IP-Adresse lassen sich die Domain und der Serverstandort ableiten. Wenn Sie wünschen, dass Ihre IP-

Adresse anonymisiert gespeichert wird, können Sie diese Funktion in den „Optionen“ aktivieren. Ferner kann - einschließlich der Mausposition – nachvollzogen werden („Tracking“), wann und wie lange der jeweilige Nutzer sich auf unseren Internetseiten aufgehalten hat sowie welcher Browser und welches Betriebssystem in welcher Sprache benutzt wurden.

Häufig gestellte Fragen und wiederkehrende Themen, die auch für andere Chatteilnehmer von Interesse sein könnten, werden wir ggf. – selbstverständlich anonymisiert – in der Rubrik FAQ veröffentlichen.

## **2. Besondere Datenschutz-Information**

- a) Die Teilnahme an dem LiveChat erfolgt freiwillig. Ihre im Zusammenhang mit dem LiveChat erhobenen personenbezogenen Daten werden von uns grundsätzlich nur in dem Umfang verarbeitet, der erforderlich ist, damit wir Ihnen gegenüber unsere vertraglichen Verpflichtungen im Rahmen der Durchführung des LiveChat erfüllen können. Zu diesem Zweck verarbeiten wir die personenbezogenen Daten, die Sie uns zur Durchführung des LiveChat ggf. überlassen, insbesondere Ihre IP-Adresse.
- b) Wir verarbeiten darüber hinaus für bestimmte, vorab festgelegte Zwecke weitere personenbezogene Daten, sofern Sie uns diese freiwillig überlassen und in die jeweilige Verwendung eingewilligt haben. Sie können Ihre Einwilligung jederzeit ohne Angabe von Gründen mit Wirkung für die Zukunft widerrufen. Zu diesem Zweck können Sie sich an den datenschutzrechtlich Verantwortlichen oder an dessen Datenschutzbeauftragten wenden (s. unten Buchstabe f)).
- c) Gegebenenfalls verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten auf der Grundlage eines gesetzlichen Erlaubnistatbestandes, z.B. zur Wahrung unserer berechtigten Unternehmensinteressen oder zur Erfüllung rechtlicher Verpflichtungen. U.U. übermitteln wir die personenbezogenen Daten nach Maßgabe von Art. 28 DSGVO an Auftragsdatenverarbeiter, insbesondere das oben unter 1. genannte externe Callcenter, oder für interne Verwaltungszwecke an Unternehmen innerhalb der Saint-Gobain Gruppe.
- d) Wir treffen keine automatisierten Einzelentscheidungen.
- e) Wir unterliegen im Hinblick auf Ihre bei uns bzw. in unserem Auftrag verarbeiteten personenbezogenen Daten gesetzlichen Informationspflichten. Sie können bzgl. dieser Daten außerdem verschiedene Rechte geltend machen, insbesondere das Recht auf Auskunft, auf Datenübertragbarkeit sowie, sofern die gesetzlichen Voraussetzungen erfüllt sind, auf Berichtigung bzw. Löschung. Falls Sie diese Rechte bzw. eines dieser Rechte geltend machen wollen, können Sie sich an den datenschutzrechtlich Verantwortlichen oder an dessen Datenschutzbeauftragten wenden (s. unten Buchstabe f)). Sie können ferner eine Beschwerde bei einer Aufsichtsbehörde nach Art. 77 DSGVO einlegen. Für den datenschutzrechtlich Verantwortlichen zuständig ist der Hessische Beauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit in Wiesbaden.
- f) Diese Datenschutz-Information gilt für die Datenverarbeitung durch die Saint-Gobain Building Distribution Deutschland GmbH, Hafensinsel 9, 63067 Offenbach am Main (Amtsgericht Offenbach am Main HRB 48189). Der Datenschutzbeauftragte ist Herr Dr. Bernhard Weigl, c/o Saint-Gobain Building Distribution Deutschland GmbH, Hafensinsel 9, 63067 Offenbach am Main (E-Mail: [datenschutz-sgbdd@stgobain.com](mailto:datenschutz-sgbdd@stgobain.com)).

- g) Wir speichern Ihre personenbezogenen Daten für die Dauer der gesetzlichen Aufbewahrungsfristen.

Wir freuen uns eine rege Beteiligung und den gegenseitigen Austausch von Meinungen!

### **Chatiquette-Guideline**

Ein wichtiges Ziel ist eine schnelle und unkomplizierte Hilfestellung. Wir wollen Sie im Umgang mit dem Onlineshop unterstützen. Wir nehmen Ihre Beiträge ernst und wollen nach Möglichkeit keine Beiträge löschen. Damit es nicht zu Missverständnissen kommt, beachten Sie dabei aber bitte folgende Spielregeln:

1. Achten Sie bitte in Ihren Beiträgen auf Höflichkeit und Respekt.
2. Die Diskriminierung oder Diffamierung von Personen oder Gruppen, insbesondere aufgrund ihrer religiösen oder weltanschaulichen Überzeugungen, Herkunft, Nationalität, körperlichen Verfassung, sexuellen Identität, ihres Alters oder Geschlechts etc., ist ausdrücklich untersagt.
3. Ehrverletzende, beleidigende, pornographische, rechtsextreme, gewaltverherrlichende oder in sonstiger Weise unzulässige bzw. strafbare Inhalte werden nicht geduldet. Dies gilt auch für Unterstellungen, Verdächtigungen, bloße Gerüchte, bewusste Falschaussagen usw.
4. Werbung für Drittunternehmen ist nicht zulässig. Dies gilt auch für parteipolitische Aussagen, Werbung für politische Parteien, Gewerkschaften und Verbände, Aufrufe zu Kampagnen, Demonstrationen oder Petitionen.
5. Behandeln Sie andere Nutzer so, wie Sie selbst behandelt werden möchten. Denken Sie immer daran, dass Sie es mit Menschen und nicht mit virtuellen Personen zu tun haben. Unterlassen Sie persönliche Angriffe. Jeder hat das Recht auf seine eigene Meinung. Versuchen Sie deshalb nie, Ihre Meinung anderen aufzuzwingen bzw. die Meinungen anderer lächerlich zu machen oder herabzuwürdigen.
6. Der LiveChat dient dem Informationsaustausch. Bitte veröffentlichen Sie daher keine Inhalte, die der kommerziellen Werbung für Drittunternehmen dienen oder die Rechte Dritter verletzen.
7. Vermeiden Sie Wiederholungen. Eine Aussage wird nicht dadurch zutreffender, dass man sie ständig wiederholt. Schreiben Sie möglichst kurz und bündig. Das erhöht die Wahrscheinlichkeit, dass Ihr Kommentar oder Beitrag wahrgenommen wird.
8. Die Verkehrssprache des LiveChats ist deutsch. Achten Sie auf eine möglichst korrekte Rechtschreibung und Grammatik. Verwenden Sie Großbuchstaben und Satzzeichen (z.B. Ausrufezeichen, Fragezeichen etc.) nur, wenn dies grammatikalisch erforderlich ist. Die durchgängige Nutzung von Großbuchstaben, etwa zur Betonung einer Aussage oder um Gefühle zum Ausdruck zu bringen, gilt im Internet als „Schreien“. Niemand möchte sich anschreien lassen.
9. Nehmen Sie sich die Zeit, Ihren Beitrag vor dem Abschicken nochmals durchzulesen. Dadurch erhöhen Sie die Verständlichkeit Ihrer Beiträge.
10. Wir behalten uns das Recht vor, Beiträge ganz oder teilweise ohne vorherige Mitteilung an den Verfasser zu löschen. Des Weiteren behalten wir uns vor, Beiträge mit Verweisen auf andere Plattformen oder Multimedia-Inhalte ohne vorherige Prüfung zu löschen. Wir sind berechtigt,

den Chat jederzeit und nach unserem alleinigen Ermessen zu ändern, einzuschränken oder ggf. ganz einzustellen.

11. Veröffentlichen Sie über die Pflichtangaben hinaus möglichst keine persönlichen Daten wie Adressen, Telefonnummern, E-Mail-Adressen usw. – und zwar weder Ihre eigenen, noch die von Dritten.

### **Links**

Externe Links können eine Diskussion bereichern. Sollten diese Links aber nicht unserer Chatiquette-Guideline entsprechen, löschen wir sie nach eigenem Ermessen. Im Übrigen sind wir nicht für verlinkte Inhalte verantwortlich.

### **Rechtliche Hinweise/Disclaimer**

1. Ein Anspruch auf Veröffentlichung eines Beitrags oder Kommentars besteht nicht. Auch besteht kein Anspruch auf eine Begründung unserer Entscheidung, einen bestimmten Beitrag oder Kommentar nicht zu veröffentlichen. Wir behalten uns ausdrücklich vor, Nutzerinnen und Nutzer, die wiederholt oder schwer gegen unsere Guideline verstoßen, vorübergehend oder dauerhaft von einer Teilnahme am LiveChat auszuschließen.
2. Die Nutzerinnen und Nutzer sind für die von ihnen publizierten Beiträge und Kommentare selbst verantwortlich.
3. Mit dem Absenden eines Beitrags bzw. eines Kommentars erklären Sie Ihr Einverständnis, dass Ihr Benutzername und der von Ihnen eingestellte Text (insgesamt oder in Auszügen) von uns zitiert werden dürfen.
4. Inhaltliche Änderungen und Ergänzungen dieser Chatiquette-Guideline behalten wir uns jederzeit vor.

Stand September 2018