

# DER DATENSCHUTZ BEI FRATELLI CARLI

## INHALTSVERZEICHNIS

VORAUSSETZUNG

INHABER DER DATENVERARBEITUNG

VERANTWORTLICHER

TRANSPARENZ

ANGESTREBTE ZWECKE

QUELLEN DER DATEN

WESENTLICHKEIT

QUALITÄT DER DATEN

FREIWILLIGKEIT

DIE WEITERGABE PERSONENBEZOGENER DATEN IM AUSLAND (AUßERHALB DER EU)

CONTACT CENTER E WEB CHAT

WERBEAKTIONEN, BENUTZUNG DER KUNDENREZENSIONEN UND FRAGEBÖGEN MIT STATISTISCHEN ERHEBUNGEN

WERBEN SIE EINEN FREUND

ZUSENDUNG VON INFORMATIONSMATERIAL ANDERER FIRMEN

PERSÖNLICHE GESTALTUNG DES KOMMERZIELLEN ANGEBOTS

HANDHABUNG VON ZUSTIMMUNG UND/ODER EINSPRUCH

AUSWIRKUNGEN EINER EVENTUELLEN KOMPLETTEN LÖSCHUNG AUS UNSEREN SYSTEMEN

BEZIEHUNGEN ZWISCHEN DEN KUNDEN

AUFBEWAHRUNG DER DATEN

WAHRNEHMUNG DER RECHTE. DATA PROTECTION OFFICER (DPO)

INSTRUMENTE ZUM SCHUTZ

## VORAUSSETZUNG

Vorliegendes Dokument wurde von Fratelli Carli (in der Folge auch "Unternehmen") konzipiert, um allen Betroffenen einen praktischen und schnellen Zugang zu den Informationen über die Verwaltung und die Verarbeitung der von unserem Unternehmen gesammelten personenbezogenen Daten zu verschaffen. Das Dokument stellt eine erklärende Zusammenfassung der Inhalte dar, die das Unternehmen den Interessenten bei jeder Sammlung der personenbezogenen Daten, gemäß dem Art. 13 und dem Art. 14 vom GDPR übergibt, sowie ein Instrument, um die Informationen zu integrieren, die auf individueller Basis in den Fällen weitergegeben werden, wo das Unternehmen, aufgrund der Situation (z.B. bei Telefongesprächen) oder aus Platzgründen (z.B. bei Papierunterlagen) synthetischer sein muss. Die auf dieser Seite enthaltenen Informationen beziehen sich auf die von Fratelli Carli außerhalb der Website, vollständig oder teilweise, durchgeführte Datenverarbeitung (wenn Sie Informationen zur Verwaltung und Verarbeitung der Daten mittels dieser Website erhalten wollen, klicken Sie hier). Es handelt sich z.B. um Daten, die von den Kunden zur Ausführung von per Post oder telefonisch durchgeführten Bestellungen, oder um Daten, die von den Kunden beim Einkauf in unseren Verkaufsstellen oder beim Besuch unseres Oliven-Baum Museums Carlo Carli bekannt gegeben werden (für nähere Informationen, klicken Sie hier). In diesen Fällen gibt unser Unternehmen die entsprechenden Informationen zu den wesentlichen Inhalten und zu dem Zweck, zu dem die Daten verarbeitet werden. Zur Gewährleistung der Transparenz und des Bewusstseins der Betroffenen werden nachstehend einige Aspekte zur Art und Weise und zur Logik des Datenschutzes erläutert.

## INHABER DER DATENVERARBEITUNG

Inhaber der Datenverarbeitung ist **Fratelli Carli S.p.A. S.B.**, mit Sitz in Via Garessio 11, 18100 Imperia Italien.

## VERANTWORTLICHER

Die Liste der externen Behörden, die mit dem Datenschutz beauftragt wurden, kann [HIER](#) abgerufen werden.

## TRANSPARENZ

Wenn die Notwendigkeit besteht, personenbezogene Daten einzuholen, wird dies mit einem Informationsblatt entsprechend den italienischen und europäischen gesetzlichen Vorschriften erläutert, in dem u.a. der Zweck der Datenverarbeitung erklärt wird. Wenn Sie Produkte von Fratelli Carli per Korrespondenz oder über Fernverkauf kaufen, erhalten Sie zusammen mit der Ware eine Willkommensbroschüre, in der auch der Gebrauch und die Übermittlung der Daten sowie Ihre Rechte in Bezug auf den Datenschutz ausgeführt sind.

## ANGESTREBTE ZWECKE

Die Zwecke, für die Fratelli Carli die Daten der Kunden und/oder Besucher (des Oliven-Baum Museums Carlo Carli oder der firmeneigenen Verkaufsstellen) verarbeiten kann, sind beispielsweise, nicht ausschließlich:

1) Abwicklung der Bestellungen und der Lieferungen; 2) Abwicklung der Zahlungen und der Rückzahlungen bei eventueller Warenrückgabe; 3) direktes Marketing über Post oder Web; 4) Personalisierung kommerzieller Vorschläge aufgrund des Einkaufsverhaltens und der Zuordnung zu Gruppen von Kunden, die sich in Ihren Einkaufsgewohnheiten ähneln 5) Abwicklung von Preisausschreiben; 6) Kontrolle (um Doppelregistrierungen zu vermeiden), ob Kunden in Listen potentieller Kunden, die unser Werbematerial erhalten werden, enthalten sind.7) Informationstätigkeit über die eigenen digitalen Räume. Unter Absatz 7 fällt die Möglichkeit, Bilder von Kunden und/oder Besuchern für die digitale Information zu verwenden, die bei Veranstaltungen in unseren Verkaufsstellen, unserem Museum oder auf Messen gesammelt wurden. Für jede einzelne Sammlung persönlicher Daten, liefert das spezifische Informationsschreiben eine komplette Auflistung der angestrebten Zwecke ihrer Verarbeitung. Wenn Sie der o.g. Datenverarbeitung nicht zustimmen wollen, informieren Sie sich im nächsten Kapitel "Handhabung von Zustimmung und/oder Einspruch".

## QUELLEN DER DATEN

Wir sammeln die Daten, die wir verarbeiten, hauptsächlich beim Betroffenen selbst, der immer, entsprechend den Umständen, ein Informationsblatt und/oder eine Zustimmungserklärung erhält. Sollten die Daten der Betroffenen bei Dritten eingeholt werden, werden die Betroffenen von Fratelli Carli entsprechend der gesetzlichen Vorschriften informiert.

## WESENTLICHKEIT

Fratelli Carli S.p.A. S.B. sammelt Daten nur, wenn dies zur Erreichung des erklärten Zwecks wesentlich ist.

## QUALITÄT DER DATEN

Wir wenden, bei der Verwaltung der Informationen Qualitätskriterien – wie z.B. die Erhebung der Daten direkt beim Betroffenen – an, um die Verwendung nicht exakter Informationen weitgehend ausschließen zu können.

## FREIWILLIGKEIT

Die Erhebung personenbezogener Daten über unsere Website ist rein fakultativ und ausschließlich auf die, in den Informationsschreiben erläuterten, Dienste beschränkt. Diese Informationsschreiben werden von Mal zu Mal bezüglich der einzelnen Umstände der Datensammlung von dem Interessenten ausgestellt. Wir weisen darauf hin, dass die Datensammlung unabdingbar für die Ausführung der Bestellungen ist.

## **DIE WEITERGABE PERSONENBEZOGENER DATEN IM AUSLAND (AUßERHALB DER EU)**

Das Unternehmenskonzept minimiert die Übermittlung personenbezogener Daten (außer der EU) von Kunden, potenziellen Kunden, Besuchern und anderen Interessenten.

Nur in spezifischen Fällen von technischen Betrieb-Dienstleistungen oder Wartungen, (zum Beispiel: Softwarewartung des Kontrollsystems für das Kundenbeziehungsmanagement, der Telefonzentrale, vom E-Mail Server und Web-Chat Systems oder Versand von SMS-Nachrichten an die Kunden), könnte die Weitergabe personenbezogener Daten, die manchmal nur aus dem einfachen Zugang für Betreuungszwecke und für elektronische Wartung besteht außerhalb der Europäischen Union stattfinden. Es hängt von der Struktur der angebotenen Leistungen unserer Dienstleister ab. Im Fall einer solchen Übermittlung erfolgt diese trotzdem über eine geeignete und angemessene Rechtsgrundlage und über eine Bewertung der Zweckmäßigkeit. Diese Schätzung über die Angemessenheit der rechtlichen Bestimmungen zum Datenschutz im Land, in das die Daten übertragen werden, wird von zuständigen Behörden getätigt oder von den Vertragsbedingungen garantiert. Die Vertragsbestimmungen, die mit der Gesetzgebung der Europäischen Kommission normgerecht sind, werden von den Lieferanten und von Subunternehmern, die Empfänger der Daten sind, unterzeichnet.

## **CONTACT CENTER E WEB CHAT**

Fratelli Carli S.p.A. S.B. bietet den Kunden und den Benutzern die Möglichkeit, den Carli-Kundendienst per Telefon und per Web-Chat zu kontaktieren. Diese beiden Servicearten erlauben den Kunden, eine direkte Verbindung herzustellen. Sowohl am Telefon als auch auf dem Web-Chat können die Zwecke der Verarbeitung der personenbezogenen Daten der Kunden und der Benutzer die Kundenbetreuung, die Durchführung von Bestellungen und die Verwaltung von Reklamationen sein. Im Laufe des Telefongesprächs dürfen unsere Mitarbeiter, um die Ansprüche der Kunden am besten zu erfüllen, um die Mitteilung der persönlichen Daten (Vor- und Nachnamen usw.) zu bitten. Auf die gleiche Weise ist es nötig, um das Chat benutzen zu dürfen, die eigenen Daten (Vor- und Nachnamen und eine E-Mail-Adresse) einzugeben. Für registrierte Benutzer ist die Eingabe der eigenen Daten nicht erforderlich, da sie vom System automatisch anerkannt werden. Die Identifikation erlaubt es dem Carli-Mitarbeiter, das Kundenkonto zu prüfen, die Ansprüche der Kunden zu erfüllen und somit einen besseren Dienst anzubieten.

## **WERBEAKTIONEN, BENUTZUNG DER KUNDENREZENSIONEN UND FRAGEBÖGEN MIT STATISTISCHEN ERHEBUNGEN**

### **Sendung per Post oder E-Mail.**

Die vom Kunden bei der Bestellung angegebenen Daten können dazu verwendet werden, dem Kunden per Post Preislisten und andere Informationsmaterialien sowie Fragebögen mit statistischen Erhebungen zu den gekauften oder ähnlichen Produkten zuzusenden. Rechtsgrundlage für die regelmäßige Zusendung von diesem Werbematerial ist das rechtmäßige Interesse von Fratelli Carli, als Versandhändler und Direktvertrieb, seine Produkte bekannt zu machen.

Falls der Kunde der Zusendung unserer Preislisten per Post widersprechen möchte, kann er das vorgesehene Kästchen ankreuzen, das er auf jedem Bestellformular findet, und dieses an Fratelli Carli, Via Garessio 11, 18100 Imperia zurückschicken.

Wenn der Kunde uns - zum Zeitpunkt der Bestellung oder im Folgenden - seine E-Mail-Adresse hinterlassen hat, können wir diese verwenden, um ihm Folgendes zuzusenden:

- **Mitteilungen bezüglich Angebote und Initiativen von Fratelli Carli zu senden, auch im Fall von „befristeten“ Angeboten** d.h. im Fall von vorübergehenden Promotionen (z.B., wenn gewisse Produkte nur für eine befristete Zeit im Laufe des Jahres zum ermäßigten Preis erhältlich sind) oder, im Fall von Angeboten, die für gewisse Kundengruppen bestimmt sind, lediglich auf der Basis der persönlichen Angaben (z.B. bei Sonderangeboten nur für Frauen oder für den Geburtstag und den Namenstag).
- **Fragebögen zu statistischen Ermittlungen**
- **Einladung, eine Beurteilung auf Trustpilot** zu hinterlassen, mit dem Zweck, die Einkaufserfahrung bei unserer Firma zu beschreiben.

Die Zusendung solcher Mitteilungen könnte sich in einem begrenzten Zeitraum wiederholen, um die Kunden über befristete Angebote zu informieren. Darüber hinaus können wir, im Fall der Nutzung von kundenspezifischen Werbedienstleistungen auf den Sozialmedien und auf Google und nachdem wir diese als Verantwortliche für die Datenverarbeitung benannt haben, diesen Plattformen Ihre E-Mail-Adresse zur Verfügung stellen, um Ihnen Werbeanzeigen, die auf deren Kundenpublikum basieren, zu unterbreiten. Sie können der Datenverarbeitung widersprechen, indem Sie eine Mitteilung an den DPO unter der E-Mail-Adresse [dpo@fratellicarli.com](mailto:dpo@fratellicarli.com) senden. Die juristische Grundlage für solche Zusendungen ist – wenn uns der Kunde seine E-Mail-Adresse bei dem Einkauf übergab – der Art. 130, Absatz 4 der Gesetzverordnung 196/2003 mit den folgenden Änderungen gemäß der Gesetzverordnung 101/2018 oder – wenn Sie uns Ihre E-Mail-Adresse zu einem späteren Zeitpunkt zur Verfügung stellten – das legitime Interesse von Fratelli Carli, die eigenen Verkaufsangebote kennenlernen zu lassen.

Falls die E-Mail-Adresse von einem nicht authentifizierten Benutzer hinterlassen wird, der den Warenkorb gefüllt, aber nicht bestätigt hat, dürfen wir diese Adresse verwenden, um dem Benutzer eine Zusammenfassung der im Warenkorb hinterlassenen Produkte zu senden und ihn zu einer späteren Kaufgelegenheit einzuladen. Die rechtliche Grundlage für das Versenden dieser Zusammenfassung wird die Einwilligung sein, die vom Benutzer erteilt wurde. Ohne Einwilligung wird der Versand nicht stattfinden. Sie können die Zusendung unserer Mitteilungen unterbrechen, indem Sie auf den Link „löschen“ am Ende der Werbemitteilung klicken oder indem Sie den Anweisungen folgen, die unter „Datenschutz“ in Ihrem persönlichen Bereich auf der Webseite zu finden sind.

Die angegebenen Daten potenzieller Kunden können, mit deren Einverständnis, verwendet werden, um ihnen regelmäßig Newsletter über die Aktivitäten von Fratelli Carli (Empori, Initiativen, etc.) zuzusenden. Jederzeit können sie den Versand unterbrechen, indem sie am Fuß des Newsletters auf “Löschen” klicken.

## **WERBEN SIE EINEN FREUND**

Wenn uns ein neuer Kunde durch eine Person kennengelernt hat, die bereits Kunde bei uns ist, kann er uns das mitteilen, damit wir diesem eine Werbepremie zukommen lassen können. Der neue Kunde muss eine andere Adresse haben, als der Kunde der ihn wirbt. Außerdem muss er den

Kunden darüber informieren, dass er uns seine Kontaktdaten mitgeteilt hat, damit er von dieser Werbeprämie profitieren kann.

## **ZUSENDUNG VON INFORMATIONSMATERIAL ANDERER FIRMEN**

In den Kundeninformationen gibt Fratelli Carli Auskunft über die mögliche Verarbeitung, durch spezialisierte Vermittler und Anbieter von Druck-, Post- und anderen Dienstleistungen, der Daten (Name und Postanschrift) ihrer Kunden, um ihnen ausschließlich per Post Informations- und Werbematerial von anderen Versandhandelsunternehmen zuzusenden. Rechtsgrundlage für diese gemeinsame Nutzung ist das rechtmäßige Interesse von Fratelli Carli sowie dieser anderen Versandhändler und Direktvertriebe die Ausweitung Ihrer Kundschaft zu fördern, da es sich um Firmen handelt, deren Vertriebssystem analog zu dem unserem ist. Die Kunden, die nicht möchten, dass dies geschieht, können das entsprechende Kästchen auf dem Bestellformular ankreuzen und mittels des vorfrankierten Umschlags an Fratelli Carli senden, oder aber mittels der im Paragraph **“Handhabung von Zustimmung und/oder Einspruch”** beschriebenen Modalitäten widersprechen.

## **PERSÖNLICHE GESTALTUNG DES KOMMERZIELLEN ANGEBOTS**

Sowohl bei der Versendung von Produktlisten und Mitteilungen über die oben beschriebenen Kanäle als auch bei der Assistenz über den telefonischen Kundenservice bedient Fratelli Carli sich der Systeme, die automatisch die Informationen über bereits getätigte Bestellungen von Produkten der Firma Carli und von Gruppen ähnlicher Kunden assoziieren. Das ermöglicht uns, Produkte anzubieten, die dem Kaufverhalten des Betroffenen angepasst sind. Rechtsgrundlage für diese Datenverarbeitung ist das berechtigte Interesse von Fratelli Carli, diese Produkte anzubieten, dennoch kann sich der Benutzer gegen diese Verarbeitung aussprechen. Im Abschnitt **“Handhabung von Zustimmung und/oder Einspruch”** sind die Modalitäten dafür beschrieben. Bei einem eventuellen Einspruch sind wir nicht mehr in der Lage, dem Betroffenen persönlich gestaltete Angebote zu machen und es wird nicht mehr möglich sein, der integrierten Profilierung zuzustimmen.

Persönliche Gestaltung der Werbung auf der Basis des Navigationsverhaltens und Integrierten Profilerstellung

In Bezug auf die Verarbeitung der persönlichen Daten der angemeldeten und nicht angemeldeten Benutzer unserer Website zu diesem Zweck empfehlen wir die Lektüre [der Cookie Policy](#) und [der Policy Privacy der Website](#). Das Dokument bezieht sich ausschließlich auf die mit der Website verbundene Datenverarbeitung.

## **HANDHABUNG VON ZUSTIMMUNG UND/ODER EINSPRUCH**

Die Betroffenen können alle Zustimmungen verfolgen oder verändern (wenn die Rechtsgrundlage der Datenverarbeitung die Zustimmung des Betroffenen voraussetzt) oder Einspruch gegen die verschiedenen Verarbeitungen der persönlichen Daten erheben (wenn die Verarbeitung Ihrer Daten auf dem berechtigten Interesse von Fratelli Carli oder von anderen Versandfirmen und Direktvertrieben basiert). Es bieten sich dazu verschiedene einfache Vorgangsweisen an: Sie können unter der Kundennummer 00800 7080 0000 anrufen, eine E-Mail an die Adresse [dpo@fratellincarli.com](mailto:dpo@fratellincarli.com) senden oder in der entsprechenden Sektion Ihres persönlichen Account auf der Website intervenieren.

## **AUSWIRKUNGEN EINER EVENTUELLEN KOMPLETTEN LÖSCHUNG AUS UNSEREN SYSTEMEN**

Wir weisen darauf hin, dass der Betroffene infolge einer eventuellen Anfrage zur kompletten Löschung seiner persönlichen Daten aus unseren Systemen von uns in eine firmeninterne Liste von Personen aufgenommen wird, die kein Werbematerial von uns erhalten wollen. In solchen Fällen verfolgt Fratelli Carli den Zweck, weitere Verarbeitungen von Daten des Betroffenen in nicht erwünschten oder nicht einschlägigen Kontexten zu vermeiden.

## **BEZIEHUNGEN ZWISCHEN DEN KUNDEN**

Fratelli Carli behält sich vor, vorausgesetzt, die Informationen stammen vom Betroffenen selbst, in seinem CRM-System (Customer Relationship Management) eventuelle Verwandtschaftsbeziehungen zwischen den Personen, die bei Fratelli Carli Einkäufe getätigt haben (Kunden) oder sich für Produkte von Fratelli Carli interessiert haben (prospect) oder sich für dieselben interessieren könnten (lead), aufzuzeichnen, wenn die Namen rechtmäßig in ihren Besitz gelangt sind. Diese Art von Datenverarbeitung hat nur den Zweck, nutzlose Mehrfachsendungen und Papierverschwendung zu vermeiden. Rechtsgrundlage für diese Datenverarbeitung ist das berechnete Interesse, Duplikate und Verschwendung von Informationsmaterial zu vermeiden.

## **AUFBEWAHRUNG DER DATEN**

Die Dauer der Aufbewahrung der persönlichen Daten der Kunden hängt von der Rechtsgrundlage der Verarbeitung ab. Wenn die Verarbeitung vom Gesetz vorgeschrieben ist, werden die Daten entsprechend den gesetzlichen Vorschriften aufbewahrt. Wenn die Verarbeitung auf dem berechtigten Interesse von Fratelli Carli beruht, werden die Daten entsprechend diesem Interesse und jedenfalls für einen Zeitraum aufbewahrt, der Risiken für die Rechte und den Datenschutz der Betroffenen vermeidet. Wenn die Verarbeitung von der Zustimmung des Benutzers abhängig ist, werden die Daten nur für den Zeitraum aufbewahrt, der für den Zweck der Verarbeitung notwendig ist. Wo eine genauere Definierung möglich ist, werden die präzisen Fristen für die einzelnen Datenverarbeitungen oder die angewendeten Kriterien zu deren Bestimmung auf dieser Seite oder auf der Seite Privacy Policy angegeben.

## **WAHRNEHMUNG DER RECHTE. DATA PROTECTION OFFICER (DPO)**

Bei jeder Angabe von Informationen, die das Unternehmen jedem einzelnen Interessenten übergibt, sind die Rechte der Interessenten, sowie die Art der Ausübung, beschrieben. Jederzeit können die Benutzer uns kontaktieren, um Informationen und Erklärungen bezüglich der Verarbeitung personenbezogener Daten zu beantragen. Die Fratelli Carli S.p.A. S.B. hat einen Datenschutzbeauftragten (DPO) bestimmt. Er steht für alle Benutzer, die Ihre Rechte bezüglich der Datenschutz-Regelung (gemäß Artikeln 15-22 Regelung UE 679/2016) ausüben möchten, zur Verfügung. Er ist unter der E-Mail Adresse [dpo@fratellicarli.com](mailto:dpo@fratellicarli.com) erreichbar.

## **INSTRUMENTE ZUM SCHUTZ**

Bei Beanstandungen haben die Benutzer das Recht, sich an folgende Stelle zu wenden: Garante per la Protezione dei Dati Personali, Piazza Venezia 11 00187 Roma oder an die Aufsichtsbehörde des eigenen Landes. Es besteht auch die Möglichkeit, die Hilfe der Justizbehörden in Anspruch.

**Letzte Aktualisierung 10/06/2024**