

Transparente Information zur Verarbeitung Ihrer persönlichen Daten nach Artikel 13 DSGVO

Verantwortliche:

Westdeutsche Zeitung GmbH & Co.KG, Ohligsmühle 7-9, 42103 Wuppertal

Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten:

datenschutz@wz.de

Welche Daten von Ihnen werden von uns verarbeitet? Und zu welchen Zwecken?

- Wenn Sie **eine Bestellung aufgeben oder aufgegeben haben** (z.B. eines Abonnements), können wir folgende personenbezogene Daten von Ihnen für die Abwicklung und Durchführung Ihrer Bestellung verarbeiten: Anrede, Name, Adresse, E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Geburtsdatum, ggf. Rechnungsadresse, IBAN, Bonitätsauskunft. Dies gilt ggf. auch für die Bearbeitung des **Prämienversandes**.
- Wenn Sie an einem **Gewinnspiel teilnehmen**, können wir folgende personenbezogene Daten von Ihnen für die Durchführung und Abwicklung des Gewinnspiels verarbeiten: Anrede, Name, Adresse, E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Geburtsdatum.
- Wenn Sie an einer **Umfrage teilnehmen**, können wir folgende personenbezogene Daten von Ihnen zur Durchführung und Abwicklung der Umfrage verarbeiten: Anrede, Name, Adresse, E-Mail-Adresse, Telefonnummer und Antworten. Wenn die Umfrage mit einem Gewinnspiel verbunden ist, verarbeiten wir Ihre Daten auch für die Zwecke Ihrer Teilnahme an dem Gewinnspiel (s. oben).
- Wenn Sie uns eine **Werbe-Einwilligung erteilen**, können wir Ihre Daten im Umfang der Einwilligung und für die Dokumentation der Einwilligungserklärung verarbeiten. Wir verarbeiten folgende personenbezogene Daten von Ihnen: Anrede, Name, Adresse, E-Mail-Adresse, Telefonnummer, E-Mail-Öffnungs- und Klickverhalten, ggfs. auch IP-Adresse, Datum und Uhrzeit der Einwilligung, Unterschrift.
- Wenn Sie uns **im Zusammenhang mit Ihrer Bestellung Ihre E-Mail-Adresse** mitteilen oder mitgeteilt haben, können wir – auch ohne Ihre vorgenannte Einwilligung – zu **werblichen Zwecken** Ihre E-Mail-Adresse, Ihre Anrede und Ihren Namen verarbeiten, um Ihnen Informationen zu eigenen ähnlichen Produkten und Angeboten und zu unseren Zufriedenheitsbefragungen per E-Mail zu senden und Sie dabei persönlich anzusprechen. Dem können Sie jederzeit zu Basistarifen widersprechen (s. unten).
- Wenn Sie an **Gewinnspielen** oder an **Umfragen teilnehmen**, oder aber **eine Bestellung aufgegeben haben**, verarbeiten wir Ihre oben genannten personenbezogenen Daten im jeweils gesetzlich zulässigen Umfang auch zu **werblichen Zwecken, nämlich**
 - für **Werbung per Post** mit Informationen über unsere interessanten Verlagsprodukte, -angebote und -aktionen, auch anlässlich Ihres Geburtstages, und über die Möglichkeit, wie Sie von uns passendere Informationen, auch auf anderen Werbekanälen, erhalten,
 - für die **persönliche Ansprache durch einen Berater** mit ebensolchen Informationen an der Haustüre und
 - für interne, teils Software-unterstützte **Marketing- und Kundenanalysen**, um Ihnen passende Informationen auf möglichst für Sie geeigneten Werbekanälen anbieten zu können.

- Wenn Sie mit uns zu obigen oder **sonstigen Anliegen** Kontakt aufnehmen, können wir außerdem folgende personenbezogene Daten von Ihnen zur Erfassung und Bearbeitung des Anliegens verarbeiten (Klarstellung für den Fall, dass oben nicht ohnehin angegeben): Anrede, Name, Adresse, E-Mail-Adresse, Telefonnummer, sonstige mitgeteilte Angaben und bei uns gespeicherte personenbezogene Daten.
- Wenn Sie **telefonischen Kontakt zu unserem Kundenservice** haben, können Ihre mündlichen Spracheingaben und Ihre bei uns gespeicherten personenbezogenen Daten zur Erfassung und Bearbeitung Ihres Anliegens - im erforderlichen Umfang – auch durch **automatisierte Assistenten** (sog. Voice-Bots, teils KI-gestützt) verarbeitet werden. Wir weisen Sie zu Beginn des Gesprächs in diesem Fall des Einsatzes automatisierter Assistenten immer explizit darauf hin (verzichten Sie bitte darauf, uns sensible Daten mitzuteilen). Um die von uns gewünschten Funktionalitäten dieser automatisierten Assistenten zu ermöglichen - nämlich der möglichst vollständigen Bearbeitung Ihres Anliegens – und diese bei uns bei entsprechendem Anlass zu prüfen bzw. Fehler zu beheben, werden auf den eingesetzten Systemen Ihre Spracheingaben aus technischen Gründen kurzzeitig in Text umgewandelt und im erforderlichen Umfang auch unter Verwendung Ihrer bei uns gespeicherten weiteren personenbezogenen Daten verarbeitet. Sodann werden Antworten oder Rückfragen in Sprache telefonisch an Sie ausgegeben und im System notwendige Maßnahmen (wie etwa Änderungen) veranlasst. Darüberhinausgehende Gesprächsaufzeichnungen zur Qualitätssicherung und zu Trainingszwecken erfolgen nur nach Ihrer vorherigen Einwilligung.
- Wenn Sie uns anrufen und dabei Ihre Rufnummernübermittlung für Ihren Festnetz- oder Mobilfunkanschluss aktiviert haben, verarbeiten wir Ihre Rufnummer zudem zur **automatisierten Kundenerkennung** (Zuordnung zu Kundenkonto). Weitere Rückfragen werden ggf. gestellt, um Zweifel an der Identität des Anrufers zu vermeiden.

Ihre personenbezogenen Daten teilen Sie uns – so weit oben nichts Anderes angegeben – über eingesetzte Formulare oder im Rahmen der weiteren Kommunikation mit uns mit.

Rechtsgrundlage der Verarbeitung

Für **eine Bestellung inklusive des Prämienversandes** ist die Rechtsgrundlage zur Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten:

- Art. 6 Abs. 1 lit. b) DSGVO - (Erfüllung eines (Vor-)Vertrags mit der betroffenen Person)
- Art. 6 Abs. 1 lit. f) DSGVO - (Wahrung des berechtigten Interesses)

Bei Ihrer **Gewinnspielteilnahme** ist die Rechtsgrundlage zur Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten:

- Art. 6 Abs. 1 lit. a) DSGVO - (Einwilligung)
- Art. 6 Abs. 1 lit. b) DSGVO - (Erfüllung eines (Vor-)Vertrages mit der betroffenen Person)

Bei der Teilnahme an einer **Umfrage** ist die Rechtsgrundlage zur Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten:

- Art. 6 Abs. 1 lit. a) DSGVO - (Einwilligung)
- Art. 6 Abs. 1 lit. b) DSGVO - (Erfüllung eines (Vor-)Vertrages mit der betroffenen Person)
- Art. 6 Abs. 1 lit. f) DSGVO - (Wahrung des berechtigten Interesses)

Bei einer **werblichen Verarbeitung Ihrer Daten im Umfang einer erteilten Einwilligung und der Dokumentation der Einwilligungserklärung** ist die Rechtsgrundlage zur Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten:

- § 7 Abs. 2 Nr. 2 und/oder 1 UWG – (Werbung per E-Mail und/oder Werbung per Telefon)
- Art. 6 Abs. 1 lit. a) DSGVO - (Einwilligung der betroffenen Person)

Für eine Verarbeitung Ihrer Daten für **Werbung per E-Mail für eigene, ähnliche Produkte und Angebote und unsere Zufriedenheitsbefragungen** ist die Rechtsgrundlage:

- § 7 Abs. 3 UWG – (Werbung per E-Mail an „Bestandskunden“)
- Art. 6 Abs. 1 lit. f) DSGVO - (Wahrung des berechtigten Interesses des Verantwortlichen)

Für eine Verarbeitung Ihrer Daten für **Werbung per Post, persönliche Ansprachen durch Berater und interne, teils Software-unterstützte Marketing- und Kundenanalysen** ist die Rechtsgrundlage:

- Art. 6 Abs. 1 lit. f) DSGVO - (Wahrung des berechtigten Interesses)

Für die Bearbeitung **sonstiger Anliegen**:

- Art. 6 Abs. 1 lit. a) DSGVO - (Einwilligung)
- Art. 6 Abs. 1 lit. b) DSGVO - (Erfüllung eines (Vor-)Vertrages mit der betroffenen Person)
- Art. 6 Abs. 1 lit. f) DSGVO - (Wahrung des berechtigten Interesses)

Für die Verarbeitung Ihrer Daten aufgrund **telefonischer Kontakte mit unserem Kundenservice durch automatisierte Assistenten, die automatisierte Kundenerkennung** und die Vermeidung von Zweifeln an der **Identität** des Anrufers ist die Rechtsgrundlage:

- Art. 6 Abs. 1 lit. b) DSGVO - (Erfüllung eines (Vor-)Vertrages mit der betroffenen Person)
- Art. 6 Abs. 1 lit. f) DSGVO - (Wahrung des berechtigten Interesses)

Die Verarbeitung findet nach Art. 6 Abs. 1 lit. f) DSGVO - (Wahrung der berechtigten Interessen des Verantwortlichen oder eines Dritten) statt. Welches Interesse wird verfolgt?

Arbeitsteiliges Wirtschaften durch Einbindung von Dienstleistern, Absatzförderung unseres Unternehmens, Bestandskundenbindung, effektiveres und kosteneinsparendes Arbeiten durch Software-Unterstützung bzw. Unterstützung durch automatisierte Assistenten, Vermeidung der Informationsüberflutung beim Kunden durch passende Informationen, ordnungsgemäßer Schutz von Kundendaten, besserer Service für Kunden.

Pflichtangaben

Wenn bei der Erhebung bestimmte Daten als Pflichtangaben bezeichnet werden, ist die Bereitstellung dieser Daten gesetzlich oder vertraglich vorgeschrieben, oder für den Vertragsabschluss bzw. den angegebenen Zweck erforderlich, etwa für Ihre Identifizierung am Telefon. Eine Bereitstellung liegt in Ihrem Ermessen. Eine Nichtbereitstellung kann zur Folge haben, dass der Vertrag von uns nicht erfüllt bzw. der angegebene Zweck nicht erreicht werden kann.

Empfänger oder Kategorien von Empfängern

Intern: Westdeutsche Zeitung GmbH & Co.KG, insbesondere Marketing- und Vertriebsabteilung.

Extern: Bei Umfragen Auftragsdienstleister des Umfrage-Tools, bei Gewinnspielen ggf. Gewinnssponsoren und Auftragsdienstleister des Gewinnspiel-Tools, bei Werbung per Post Lettershops, für Werbekontakte Callcenter-Dienstleister, Handelsvertreter und Vertriebsagenturen, bei Post- oder E-Mail-Versand immer Versanddienstleister, bei Marketing und Kundenanalysen beauftragte Softwaredienstleister, bei Bestellungen Druckereien, Logistikunternehmen, IT- und Zahlungsdienstleister sowie Versanddienstleister der Kundenprämien, und beim Einsatz von automatisierten Assistenten beauftragte Software- und Clouddienstleister. Darüber hinaus unterstützt uns bei der Bearbeitung vorstehender und sonstiger Anliegen häufig ein bestimmter, entsprechend spezialisierter Service-Dienstleister.

Übermittlung in ein Drittland und die dazugehörigen Garantien

Eine Übermittlung in ein Drittland findet nicht statt.

Dauer der Speicherung personenbezogener Daten & Kriterien für die Festlegung der Dauer

Solange ein Aufbewahrungszweck besteht (d.h. regelmäßig entsprechend bestehender Gewährleistungsfristen), entsprechende Dokumente (z.B. Handelsbriefe, Rechnungen) entsprechend der gesetzlichen Anforderungen für sechs, acht oder zehn Jahre (je nach Dokument, § 257 Abs. 4 HGB, § 147 Abs. 3 AO, Art.6 Abs.1 c DSGVO). Ihre für Werbezwecke erhobenen Daten speichern wir, solange der Werbezweck fortbesteht bzw. bis uns ein Widerruf Ihrer Einwilligung oder Ihr Widerspruch gegen die Verarbeitung Ihrer Daten für Werbezwecke erreicht.

Ihre Rechte als Betroffene/r

Sie haben das Recht auf Auskunft seitens des Verantwortlichen über die Sie betreffenden personenbezogenen Daten, sowie auf Berichtigung oder Löschung oder auf Einschränkung der Verarbeitung oder ein Widerspruchsrecht gegen die Verarbeitung sowie das Recht auf Datenübertragbarkeit. Sofern die Verarbeitung auf einer Einwilligung basiert, haben Sie das Recht, die Einwilligung jederzeit zu widerrufen. Eine automatisierte Entscheidung im Einzelfall im Sinne des Art. 22 DSGVO findet nicht statt. Sie haben das Recht auf Beschwerde bei einer Aufsichtsbehörde.

Widerruf einer Einwilligung / Widerspruch

Wenn Sie eine erteilte Einwilligung widerrufen möchten oder der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten für Zwecke der Werbung oder aufgrund Ihrer besonderen Situation widersprechen möchten, haben Sie jederzeit ein entsprechendes Widerrufs- bzw. Widerspruchsrecht. Zur Ausübung Ihres entsprechenden Rechts genügt z.B. eine kurze Nachricht per Post an unsere oben genannte Anschrift oder per E-Mail an datenschutz@wz.de. Ihre Daten werden dann nicht mehr für die von der Einwilligung bzw. vom Widerspruch erfassten Zwecke verarbeitet. Die Rechtmäßigkeit der bis zum Widerruf/Widerspruch erfolgten Verarbeitung wird nicht berührt.

Stand: März 2025