
Renault Suisse SA

Bergermosstrasse 4, Postfach, 8902 Urdorf, Schweiz
Tel. +41(0)44 777 02 00, Fax +41 (0)44 777 02 01

Datenschutzerklärung

Renault Suisse SA für Endkundinnen und Endkunden

Diese Datenschutzerklärung wird auf der Website von Renault Suisse SA sowie auf allen relevanten Apps und Plattformen veröffentlicht und bei Bedarf aktualisiert.

Der Vertragshändler muss eine eigene Datenschutzerklärung mit seinen weiteren Datenbearbeitungen erstellen und sollte diese auf seiner Website platzieren.

Der Vertragshändler muss in den Verträgen und auf der Website auf diese und seine eigene Datenschutzerklärung verweisen oder einen Link dazu einrichten.

Nur beide Datenschutzerklärungen zusammen informieren Kundinnen und Kunden sowie Interessentinnen und Interessenten ausreichend über die Bearbeitung ihrer Personendaten im Handel und im Aftersales.

.

.

01. September 2023

RENAULT SUISSE SA

Bergermosstrasse 4
8902 Urdorf

Datenschutzerklärung der Renault Suisse SA

Die Einhaltung des Datenschutzrechts ist ein wichtiger Anspruch Renault Group, der auch in der Datenschutzerklärung der Group festgelegt ist (<https://group.renault.com/en/information-on-personal-data-protection/>). Die Renault Group ist der Überzeugung, dass der Schutz von Personendaten für den Aufbau einer vertrauensvollen Beziehung zu ihren Kunden und Kundinnen von wesentlicher Bedeutung ist. Aus diesem Grund ist es ihr Ziel, bei der Bearbeitung von Personendaten, die ihr von ihren Kunden / Kundinnen zur Verfügung gestellt werden oder die sie über die verschiedenen Kontakte ihrer Kunden und Kundinnen erhebt, für grösstmögliche Transparenz zu sorgen.

Bei Renault Suisse SA ist uns der Schutz von Personendaten und Ihrer Privatsphäre wichtig. Wir übernehmen alle notwendigen Schritte, um sicherzustellen, dass Personendaten sicher und in Übereinstimmung mit den Vorschriften bearbeitet werden.

Nachfolgend informieren wir Sie über unseren Umgang mit Ihren Personendaten, insbesondere wozu wir Personendaten bearbeiten (z.B. über diese Webseite und die MY Renault App), an wen wir diese übermitteln und die Ihnen zustehenden datenschutzrechtlichen Ansprüche und Rechte. Wenn wir in weiterer Folge von Daten sprechen, meinen wir Ihre Personendaten. Das sind sämtliche Informationen, anhand derer Sie als Person unmittelbar oder mittelbar identifiziert werden können.

Wer ist für die Datenbearbeitung verantwortlich

Die **Renault Group** ist ein internationaler Konzern,

dem die Marken Renault, Dacia, Alpine, Mobilize und Renault Samsung Motors angehören. Der Konzern setzt sich aus verschiedenen Rechtspersonen in Frankreich und im Ausland zusammen, insbesondere für die Fertigung, den Vertrieb von Fahrzeugen und Teilen sowie für den Verkauf der damit verbundenen Serviceleistungen (vernetzte Services, Wartung, Garantie und Finanzierung). Die Muttergesellschaft, die Renault SAS, hat ihren Geschäftssitz in Frankreich, 13/15 Quai le Gallo 92100 Boulogne-Billancourt.

Die Renault-Gruppe bedient sich für den Verkauf der Fahrzeuge ihrer Marken und der damit verbundenen Produkte und Serviceleistungen sowie eines Netzwerks autorisierter Vertragshändler.

Die Konzerngesellschaften der Renault Group und/oder ihre Händlernetzwerke können Personendaten über Sie erheben und bearbeiten. Die Verantwortung für die Bearbeitung von Personendaten richtet sich danach, mit welcher Konzerngesellschaft oder welchem Händlernetz Sie Ihre Personendaten teilen und welche Rolle sie bei den verschiedenen angebotenen Serviceleistungen und Produkte spielen.

Verantwortlich für die Datenbearbeitung:

RENAULT SUISSE SA
Bergermoosstrasse 4
8902 Urdorf

privacy@renault.ch

Gemeinsame Verantwortlichkeiten

In manchen Fällen können **Renault Suisse SA** und die **Mitglieder ihres Händlernetzes** (die Vertragshändler) Ihre Personendaten auch als gemeinsame Datenverantwortliche bearbeiten.

In bestimmten Fällen können auch **Renault SAS** und **Renault Suisse SA** Ihre Personendaten als gemeinsame Datenverantwortliche bearbeiten. Die Kontaktdaten für den Datenschutzbeauftragten von Renault SAS lauten: Renault SAS, Direction juridique, Délégué à la protection des données, 13/15 Quai le Gallo, 92100 Boulogne-Billancourt in Frankreich.

Welche Personendaten bearbeiten wir und wofür werden diese verwendet?

„Personendaten“ bezeichnen alle Informationen, die verwendet werden können, um Sie entweder direkt (z. B. durch Ihren Namen) oder indirekt (z.B. durch eine individuelle Kundennummer) zu identifizieren.

Wir erheben Ihre Personendaten insbesondere, wenn

- Sie eine unserer Webseiten besuchen, die Cookies oder andere Tracker verwenden können.
- Sie uns über ein Online-Formular, per E-Mail, Telefon, Live-Chat kontaktieren, einen Händler aufsuchen oder sich auf andere Weise an uns wenden.
- Sie an einem Gewinnspiel oder einer Veranstaltung teilnehmen oder einen unserer Newsletter abonnieren.
- Sie ein Fahrzeug oder eine Serviceleistung kaufen (Wartung, Reparatur, Gewährleistung, vernetzte Services).
- Sie ein vernetztes Fahrzeug nutzen.
- Sie auf eine unserer Studien oder Zufriedenheitsumfragen antworten.
- Sie ein Benutzerkonto erstellen, um von Ihrem Computer oder Smartphone aus auf unsere Dienste zuzugreifen.
- Sie in den sozialen Medien mit uns interagieren, unter anderem über die Facebook, Instagram- und YouTube-Schaltflächen „Gefällt mir“, „Teilen“ auswählen. Dies kann die Erhebung und den Austausch von Personendaten zwischen den sozialen Netzwerken und uns zur Folge haben.

Wir können zusätzliche Informationen, insbesondere über Sie, von anderen Unternehmen unserer Gruppe einholen.

Wir verpflichten uns generell, nur die Personendaten zu erheben, die für den jeweiligen Zweck, für den wir Ihre Personendaten bearbeiten, erforderlich sind.

Die von Ihnen erhobenen oder von Ihnen an uns mitgeteilten oder erhaltenen Personendaten lassen sich in folgende Kategorien unterteilen:

Kategorie	Beschreibung
Kontaktdaten einfach	Name, Anschrift, Telefonnummer, E-Mail-Adresse
Kontaktdaten erweitert	Von Ihnen bereitgestellte Informationen zu Geburtsdatum, Zivilstand, Ausbildung, Haushaltsgrösse, berufliche Laufbahn und Situation, Portraitfoto, Ehrenamt, Hobbies, Berufsbezeichnung, beruflicher Werdegang, Betriebszugehörigkeit, Aufgaben, Tätigkeiten, Qualifikationen, Bewertungen / Beurteilungen, Zertifikate etc.

Kontakt- und berufliche Daten	Name, Vorname, Geschlecht, Anschrift, E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Mobiltelefonnummer, Arbeitgeber, Funktion, Abteilung, Zuständigkeiten, etc.
Vertragsdaten	Daten zur Geschäftsbeziehung, Kundennummer, Angebote und Gekaufte Produkte, Dienstleistungen oder Services (inkl. online Services), zu Kredit- Finanzdienstleistungen, Datum Vertrag, Kaufpreis, Sonderwünsche, Kulanz, Garantien, etc.
Interessen und Präferenzen	Von Ihnen bereitgestellte oder erfasste Informationen über Ihre Interessensbereiche, z. B. die für Sie interessanten Produkte, bevorzugter Vertragspartner, Hobbies und weitere persönliche Präferenzen.
Online-Account-Daten	Account Informationen, Kunden / Kundinnen und Interessenten / Interessentinnen Portale, von Ihnen hinterlegte Zahlungsinformationen (z. B. Kreditkartennummer)
Identitätsangaben	Daten zur Feststellung Ihrer Identität, z. B. Führerschein oder Fahrzeugausweis.
Zahlungs- und Transaktionsdaten	Informationen zu Zahlungsart, Käufe von Produkten und Dienstleistungen, Rabatte etc.
Service-Anfragen und Auskünfte	Interaktionen mit dem Customer Service von uns oder Partnern sowie die Teilnahme an Marktforschungsstudien.
Bonitäts- und Bankdaten.	Zahlungsverhalten, Bilanzen, Daten von Auskunfteien, Scorewerte, Vermögensverhältnisse, Kontoverbindung, Kreditkartennummer etc.
Nutzung der Webseite und Chatbots	Sie geben uns Informationen darüber, wie Sie die Webseite nutzen, Interessen und Kontaktinformationen, wenn sie sich im Kundenkonto anmelden oder Kontaktdaten mit dem optionalen Chatbot austauschen. Ansonsten bleiben Sie für uns anonym. Die Datenbearbeitung beim Tracking über Cookies erläutern wir in den Cookie Hinweisen.
Nutzung von Apps und Diensten	Informationen zur Nutzung von Apps (auf Ihrem mobilen Endgerät) und Diensten etc.
Komfort- und Infotainment-daten	Adressbuch im Infotainment-System, mit Personenbezug angereicherte technische Fahrzeugdaten etc. werden nur auf Ihren Wunsch an den Hersteller übermittelt.
Betriebs- und Nutzungsdaten des Fahrzeugs	KM-Stand, Fahrten, Nutzung Multimedia, VIN (Fahrzeugidentifikationsnummer), Batterieladezustand, Fahrmodus, Daten die im Fahrzeug erhoben werden etc.
Geo- und Positionsdaten über Connect-Apps	Angaben zum Standort des Fahrzeugs, Daten aus dem Fahrzeug oder durch Apps, zu Standort, WLAN-Hotspot etc.

Auf Angaben, die erforderlich sind, um Ihre Anfrage zu beantworten oder um Anforderungen eines Vertrags zu erfüllen oder einer gesetzlichen Verpflichtung nachzukommen, weisen wir in den Erhebungsformularen hin. Wenn Sie verpflichtende Angaben nicht machen möchten, können wir Ihre Anfrage möglicherweise nicht

bearbeiten oder die entsprechenden Serviceleistungen nicht erbringen. Die übrigen Informationen dienen dazu, Sie besser kennenzulernen, insbesondere, um Ihnen personalisierte Angebote zu schicken. Daher sind diese Angaben freiwillig.

Wenn wir Ihnen Marketinginformationen zusenden, ist es unser Ziel, Ihnen Werbeanzeigen und Angebote zuzusenden, die für Sie am relevantesten sind, Ihren Bedürfnissen entsprechen oder wirklich von Interesse für Sie sind. Dank Personendaten (die Sie uns direkt zur Verfügung stellen und die wir von unseren Partnern erhalten oder die wir automatisch erfassen, wenn Sie unsere Websites besuchen oder unsere mobilen Anwendungen nutzen), erstellen wir ein Profil von Ihnen, welches es uns ermöglicht, Ihre persönlichen Präferenzen und/oder Interessen für unsere Produkte und Dienstleistungen so gut wie möglich zu bewerten und vorherzusagen. Besseres Wissen über Sie hilft uns, Ihre Zufriedenheit zu verbessern.

Gemeinsame Verantwortlichkeit zwischen Renault Suisse SA und den Vertragshändlern

Fahrzeug-Probefahrt

Beschreibung

Probefahrtanfragen werden über Websites von Renault Suisse SA, durch das Call Center oder bei Events erfasst. Die dabei angegebenen Daten werden von Renault Suisse SA bearbeitet und zur Durchführung der Probefahrt an einen Vertragshändler übermittelt.

Dies geschieht entweder an den vom Interessenten oder der Interessentin präferierten Vertragshändler oder an den Vertragshändler, mit dem ein Anfragersteller / eine Anfragerstellerin eine Kunden- oder Interessenbeziehung hat. Ebenfalls ist eine Zuordnung über die Postleitzahl möglich, sofern bisher kein Händlerkontakt registriert wurde.

Fahrzeugverkauf

Beschreibung

Ein Kunde oder eine Kundin kauft bei einem Fahrzeughändler einen Neuwagen. Der Vertragshändler gibt die Fahrzeugbestellung in ein von Renault Suisse SA zur Verfügung gestelltes Tool ein. Zur Abwicklung der Fahrzeugbestellung werden diese Daten an Renault Suisse SA und Renault SAS übermittelt.

Garantieverlängerung und Wartungsverträge

Beschreibung

Garantieverlängerungen und Wartungsverträge werden beim Vertragshändler zwischen der kaufenden Person und RCI Finance SA abgeschlossen, welche als Auftragsbearbeiter für die Renault Suisse SA agiert. Die Daten werden von RCI Finance SA im System SIGMA erfasst und an Renault SAS übermittelt. Die an Renault SAS übermittelten Daten werden zur Vertragserfüllung (Fakturierung) bearbeitet.

Die Daten werden in das Renault interne Werkstattinformationssystem (ICM) überspielt. Die dort hinterlegten Daten können von den Garagenbetrieben sowie Renault Suisse SA eingesehen werden. Sie dienen dazu, die Garantieverlängerung europaweit bzw. die Wartungsverträge bei jedem Schweizer Garagisten in Anspruch zu nehmen.

Die Information, für welche Fahrzeuge bereits eine Garantieverlängerung bzw. ein Wartungsvertrag abgeschlossen wurde, wird von RCI Finance SA an Renault Suisse SA übermittelt. Renault Suisse SA nutzt diese Information, um Kunden / Kundinnen, die bereits einen solchen Vertrag abgeschlossen haben, kein diesbezügliches Angebot mehr zuzusenden.

Serviceanfragen

Beschreibung

Serviceanfragen werden über die Websites von Renault Suisse SA erfasst, die dabei angegebenen Daten werden von Renault Suisse SA bearbeitet und zur Beantwortung der Anfrage an den, von der antragsstellenden Person genannten Vertragshändler, übermittelt.

Service-Terminvereinbarung

Beschreibung

Service Buchungen werden über die Websites von Renault Suisse SA erfasst. Die dabei angegebenen Daten werden von Renault Suisse SA bearbeitet und zur Beantwortung der Anfrage an den, von der antragsstellenden Person genannten Vertragshändler, übermittelt.

Fahrzeugreparatur

Beschreibung

Der Werkstattauftrag wird im Händlersystem (DMS) erstellt. Wenn dieser Auftrag im Händlersystem fakturiert wird, werden alle Daten dieser Rechnung zusätzlich an Renault SAS elektronisch mittels renault.net übertragen (EDR-Datei). Die Daten sind notwendig, um eine lückenlose Dokumentation und Nachverfolgung bezüglich aller Eingriffe am Fahrzeug sicherzustellen. Diese Werkstattdaten werden auch Renault Suisse SA zur Verfügung gestellt, um die Kundenzufriedenheitsumfragen durchzuführen. Im Zuge von technischen Anfragen des Vertragshändlers zur Fahrzeugreparatur an Renault Suisse SA, wird die Fahrgestellnummer übermittelt. Diese ist notwendig, um die korrekten Daten des Fahrzeuges zu ermitteln.

Verkauf von Ersatzteilen

Beschreibung

Im Zuge des Werkstattauftrags werden die für die Reparatur notwendigen Ersatzteile dokumentiert und wenn dieser Auftrag im Händlersystem fakturiert wird, werden alle Daten dieser Rechnung zusätzlich an Renault SAS elektronisch mittels renault.net übertragen (EDR-Datei). Die Daten sind notwendig, um eine lückenlose Dokumentation und Nachverfolgung bezüglich aller Eingriffe am Fahrzeug sicher zu stellen. Diese Werkstattdaten werden auch Renault Suisse SA zur Verfügung gestellt, um die Kundenzufriedenheitsumfragen durchzuführen.

Pannenhilfe

Beschreibung

Pannenhilfen werden nicht nur durch einen Renault Vertragshändler ausgeführt. Je nach Pannentort kann die Pannenhilfe auch an Dritte vergeben werden. Grundsätzlich kontaktiert der Kunde / die Kundin den Pannenhilfe-Auftragsbearbeiter / die Pannenhilfe-Auftragsbearbeiterin von Renault Suisse SA. Im Falle einer aufrechten Mobilitätsgarantie wird der verfügbare Vertragshändler kontaktiert. Es werden die Telefonnummer des Kunden / der Kundin und die Fahrgestellnummer des gegenständlichen Fahrzeuges an den zuständigen Vertragshändler bekannt gegeben.

Allgemeine Fragen an Renault / Dacia

Beschreibung

Informationsanfragen werden über Websites von Renault Suisse SA, das Call Center oder aufgrund von Events erfasst. Die Anfragen werden entweder direkt von Renault Suisse SA beantwortet oder - nach Rückfrage beim Antragstellenden - zur Beantwortung an einen Vertragshändler übermittelt.

Reklamationen

Beschreibung

Der Kunde / die Kundin hat die Möglichkeit, über Websites von Renault Suisse SA oder über das Call Center, Reklamationen direkt an Renault Suisse SA oder an den Vertragshändler zu richten. Um diese Reklamation zur Zufriedenheit des Kunden / der Kundin zu erledigen, werden die entsprechenden Informationen zwischen dem Vertragshändler und Renault Suisse SA ausgetauscht.

Kundenzufriedenheitsbefragungen - Voice of Customer (VoC)

Beschreibung

Neuwagenkunden / Kundinnen sowie Werkstattkunden / Kundinnen werden zu Ihrer Zufriedenheit mit dem Fahrzeugkauf bzw. dem Werkstattbesuch befragt. Hierzu werden die Personendaten von Renault Suisse SA an einen Auftragsbearbeiter übermittelt. Der Kunde / die Kundin wird per E-Mail oder SMS zur Teilnahme an der Befragung aufgefordert und kann dann per online Fragebogen teilnehmen. Der Kunde / die Kundin kann anonym oder personalisiert antworten.

Die Ergebnisse werden über ein online Portal der Renault Suisse SA dem entsprechenden Vertragspartner zur Verfügung gestellt. Bei kaufenden Personen, die personalisiert geantwortet haben, sind in den Ergebnissen auch Personendaten ersichtlich. Die Befragung dient der Erhebung der Kundenzufriedenheit. Es besteht ein berechtigtes Interesse der Renault Suisse SA, die Qualität der Kundenbetreuung zu verbessern, die Streuung im Händlernetz zu verringern und allgemeine Aktionspläne für nationale Themen zu erstellen. Es besteht zudem ein berechtigtes Interesse der einzelnen Vertragspartner, die Qualität der Kundenbetreuung zu verbessern und gezielte Massnahmen zu definieren.

Darüber hinaus können Kunden / Kundinnen beim Beantworten des Fragebogens, den Wunsch nach Kontaktaufnahme durch Renault Suisse SA oder ihrem Vertragspartner äussern. Zu diesem Zwecke werden ebenfalls Personendaten an Renault Suisse SA bzw. an den entsprechenden Vertragspartner übermittelt.

Es wird darauf hingewiesen, dass der entsprechende Vertragspartner und Renault Suisse SA dazu berechtigt sind, Kunden / Kundinnen mittels Postzusendungen, E-Mails, SMS zur Teilnahme an Kundenzufriedenheitsbefragungen einzuladen. Sollte der Kunde / die Kundin die Zusendung solcher Einladungen nicht wünschen, wird dies bei entsprechender Mitteilung durch den Kunden / die Kundin an privacy@renault.ch berücksichtigt.

myr-de.renault.ch / my-de.dacia.ch Benutzerkonten und My Renault / My Dacia App

Beschreibung

myr-de.renault.ch / my-de.dacia.ch und die My Renault / My Dacia App sind online Kundenplattformen, die exklusiv Renault / Dacia Kunden / Kundinnen zur Verfügung stehen. Sie bieten der Kundschaft zahlreiche Vorteile wie beispielsweise exklusive Angebote, Gewinnspiele und Treueaktionen.

Die Kunden / Kundinnen können direkt auf den online Plattformen Ihre Personendaten warten und den von ihnen bevorzugten Kommunikationskanal angeben. Diese

Information wird sowohl von Renault Suisse SA als auch vom entsprechenden Vertragshändler genutzt, mit dem Ziel, die Kundschaft optimal zu betreuen.

Die My Renault / My Dacia / My Alpine App ist ein mobiler Kundenbereich, um der Kundschaft den Alltag mit dem Renault Fahrzeug zu erleichtern. Damit können Kunden / Kundinnen vor allem:

- einen Termin mit ihrem Vertragspartner vereinbaren.
- einen Überblick über ihre Service-Verträge erhalten.
- anstehende Fahrten planen.
- die Renault Assistance direkt aus der App kontaktieren.
- von exklusiven Vorteilen & personalisierten Angeboten für ihr Fahrzeug profitieren.

Marketingkampagnen

Beschreibung

Kunden und Kundinnen bzw. interessierte Personen werden im Rahmen der Marketingkampagnen über Neuwagen und / oder Kundendienstangebote informiert. Kunden und Kundinnen können zusätzlich an wichtige Termine erinnert werden.

Die Abwicklung der Marketingkampagnen erfolgt über die gemeinsamen Kunden- und Kundinnendatenbank bzw. der Datenbank für interessierte Personen von Renault Suisse SA und den Vertragspartnern.

Wettbewerbe / Verlosungen

Beschreibung

Kunden und Kundinnen bzw. interessierte Personen können an Wettbewerben und Verlosungen teilnehmen und Preise gewinnen.

Die Abwicklung der Wettbewerbe und Verlosungen erfolgt über die gemeinsamen Kunden- und Kundinnendatenbank bzw. der Datenbank für interessierte Personen von Renault Suisse SA und den Vertragspartnern.

Rückrufaktionen

Beschreibung

Renault Suisse SA erhält von Renault SAS eine Liste der Fahrgestellnummern. Diese Liste wird an einen Auftragsbearbeiter / eine Auftragsbearbeiterin übermittelt. Dabei wird überprüft, ob die Fahrzeuge in der Schweiz zugelassen sind. Bei einer Rückrufaktion sind grundsätzlich 3 Parteien involviert; Renault Suisse SA, Die Firma PDC in Wettingen und das Bundesamt für Strassen (ASTRA). Die Halter der betroffenen Fahrzeuge, werden über den Rückruf verständigt und wenden sich anschliessend an ihren Vertragshändler. Sind lediglich sehr wenige Fahrzeuge von der Rückrufaktion betroffen, werden die Halter direkt von Renault Suisse SA verständigt. Ist die Erfüllungsquote der Rückrufaktion zu gering, fordert Renault Suisse SA den Vertragshändler auf, die Halter direkt zu kontaktieren.

Betroffenenrechte

Beschreibung

Die Betroffenenrechte werden von Renault Suisse SA wahrgenommen. Unabhängig davon, ob der Antrag an einen Vertragshändler oder an Renault Suisse SA gerichtet ist, wird der Antrag von Renault Suisse SA und deren Auftragsbearbeiter mit Unterstützung der Vertragshändler bearbeitet. Renault Suisse SA leitet die Anträge gegebenenfalls auch an Renault SAS weiter, damit Renault SAS den Antrag auch in den zentralen Systemen umsetzen kann. Die Antwort an den Antragsteller erfolgt durch Renault Suisse SA.

Werkstatt Mystery Shopping mit echten Kunden / Kundinnen

Beschreibung

Renault Suisse SA lässt über einen Auftragsbearbeiter Mystery Shoppings in den Werkstätten der Vertragspartner durchführen. Um eine möglichst realistische Testsituation zu ermöglichen, werden die Werkstattbesuche von echten Kunden / Kundinnen der entsprechenden Werkstätte durchgeführt. Es besteht ein berechtigtes Interesse von Renault Suisse SA, die Abläufe und die Kundenbetreuung zu überprüfen, dem Vertragspartner ein individuelles Feedback zu geben und gegebenenfalls Massnahmen zur Verbesserung zu definieren.

Geeignete Kunden / Kundinnen (gemäss Fälligkeit der nächsten Wartung) werden im Auftrag von Renault Suisse SA durch den Auftragsbearbeiter angefragt, ob sie als Mystery Shopping Tester / -in zur Verfügung stehen wollen.

Kundenzufriedenheitsbefragungen NCBS und ACES

Beschreibung

Kaufende Personen, die vor ca. 2 Monaten ein Fahrzeug zugelassen haben, werden zu ihrer Zufriedenheit mit dem Fahrzeugkauf und ihrem Entscheidungsprozess vor dem Fahrzeugkauf befragt. Kunden / -innen mit einem ca. 2-jährigen Fahrzeug werden zu ihrer Zufriedenheit mit den bisherigen Werkstatterfahrungen befragt. Hierzu werden die Personendaten von Renault Suisse SA an einen Auftragsbearbeiter / eine Auftragsbearbeiterin übermittelt. Die Kunden / -innen werden per E-Mail bzw. per Brief zur Teilnahme an der Befragung eingeladen und können per online bzw. postalischem Fragebogen teilnehmen. Die Kunden / -innen antworten anonym.

Die Ergebnisse werden vom Auftragsbearbeiter / von der Auftragsbearbeiterin anonym an Renault SAS übermittelt. Renault SAS stellt diese Renault Suisse SA zur Verfügung. Die Befragung dient der Erhebung der Motive für den Fahrzeugkauf und der Kundenzufriedenheit. Es besteht ein berechtigtes Interesse der Renault Suisse SA, die Qualität der Kundenbetreuung zu verbessern und allgemeine Aktionspläne für nationale Themen zu erstellen.

Es wird darauf hingewiesen, dass Renault Suisse SA dazu berechtigt ist, die Kundschaft mittels Briefs, E-Mail, SMS zur Teilnahme an Kundenzufriedenheitsbefragungen einzuladen. Sollte der Kunde / die Kundin die Zusendung solcher Einladungen nicht wünschen, wird dies bei entsprechender Mitteilung durch den Kunden / die Kundin an privacy@renault.ch berücksichtigt.

Newsletterversand

Beschreibung

Newsletter werden über Websites von Renault Suisse SA abonniert. Die dabei angegebenen Daten werden von Renault Suisse SA bearbeitet.

Wie lange speichern wir Ihre Personendaten?

Wir verpflichten uns entsprechend den Vorschriften, Ihre Personendaten nur so lange aufzubewahren, wie es zur Erreichung des verfolgten Ziels, zur Erfüllung Ihrer Bedürfnisse oder zur Erfüllung unserer gesetzlichen Verpflichtungen notwendig ist.

Bei der Festlegung dieser Zeitspanne berücksichtigen wir insbesondere folgende Aspekte:

- Die Dauer Ihres Vertrags.
- Die für die Bearbeitung Ihrer Anfrage oder Reklamation erforderliche Zeit.

- Die Zeitspanne, die Ihr Benutzerkonto geöffnet ist, sofern es nicht seit drei Jahren inaktiv ist.
- Ihr Interesse an unseren Marken.
- Die Notwendigkeit, Ihre Interaktionen zu dokumentieren, um unsere Geschäftsbeziehung effektiv zu steuern. Diese Zeitspanne richtet sich insbesondere danach, ob Sie ein Fahrzeug gekauft oder eine Serviceleistung (Reparatur etc.) bezogen haben, oder ob sie lediglich mit uns interagiert haben, ohne jedoch Verträge mit uns abzuschliessen.
- Unsere gesetzlichen oder behördlichen Verpflichtungen (dies bezieht sich insbesondere auf die technischen Daten unserer Fahrzeuge).

Wenn wir Ihre Personendaten nicht mehr benötigen, werden sie aus unseren Systemen und Aufzeichnungen gelöscht oder anonymisiert, damit wir Sie nicht mehr identifizieren können. Es kann jedoch notwendig sein, einige Personendaten zu archivieren, um innerhalb der in der geltenden Gesetzgebung vorgesehenen Verjährungsfrist auf etwaige Gerichtsverfahren reagieren zu können.

Wer kann auf Ihre Personendaten zugreifen?

Wir gewährleisten innerhalb der Renault Group und für die Mitglieder / -innen ihres Netzwerks, dass nur die Personen Zugang zu Ihren Personendaten erhalten, die für ihre Funktionen und Aufgaben ordnungsgemäss zur Bearbeitung dieser Daten befugt sind.

Um Ihre Personendaten ganz oder teilweise zu bearbeiten, arbeiten wir mit vertrauenswürdigen Drittanbietern zusammen, die als Auftragsbearbeiter / -innen entsprechend unseren Anweisungen und ausschliesslich in unserem Namen tätig sind, einschliesslich:

- Hosting, Betrieb oder Wartung unserer Datenbanken, Webseiten und mobile Anwendungen.
- Bereitstellung von Authentifizierungsdiensten.
- Management der Kundenbeziehungen (Callcenter, Kommunikationstools etc.).
- Bereitstellung von Serviceleistungen im Zusammenhang mit unserem Marketing, einschliesslich dem Versand von Angeboten.
- Organisation von Wettbewerben und Veranstaltungen.
- Durchführung von Studien und Umfragen.

Im Rahmen des gesamten Datenaustausches stellen wir sicher, dass wir nur mit vertrauenswürdigen Unternehmen zusammenarbeiten und diese Beziehungen auch absichern (Verträge, Audits, Garantien und Sicherheitstests etc.).

Wir bieten Ihnen auch die Möglichkeit, Ihre Anmeldedaten für soziale Netzwerke zu verwenden. Bitte beachten Sie, dass Sie in diesem Fall Ihre Profilinformationen mit uns teilen. Welche Personendaten geteilt werden, hängt von der Konfiguration der Plattform des sozialen Netzwerks ab. Bitte beachten Sie, dass diese sozialen Netzwerke ihre eigenen Datenschutzrichtlinien anwenden.

Abschliessend kann es vorkommen, dass wir Ihre Personendaten an Dritte übermitteln müssen, um einer gesetzlichen Verpflichtung nachzukommen (z.B. Eintreibung einer Geldbusse nach einer Probefahrt) oder einer administrativen oder gerichtlichen Entscheidung zu folgen.

Wie lange werden meine Daten aufbewahrt?

Wir bearbeiten Ihre Personendaten, solange es für die Erfüllung unserer vertraglichen und gesetzlichen Pflichten notwendig ist oder es für die mit der Bearbeitung verfolgten Zwecke erforderlich ist. Konkret heisst das, für die Dauer der gesamten Geschäftsbeziehung (von der Anbahnung, Abwicklung bis zur Beendigung eines Vertrags und der Garantielaufzeit sowie einer anschliessenden Betreuungsphase). Darüber hinaus gelten die gesetzlichen Aufbewahrungs- und Dokumentationspflichten. Dabei ist es möglich, dass Personendaten für die Zeit aufbewahrt werden, in der Ansprüche gegen uns geltend gemacht werden können und soweit wir anderweitig gesetzlich dazu verpflichtet sind oder berechnigte Geschäftsinteressen dies erfordern (z.B. für Beweis- und Dokumentationszwecke). Sobald Ihre Personendaten für die oben genannten Zwecke nicht mehr erforderlich sind, werden sie grundsätzlich und soweit möglich gelöscht oder anonymisiert. Für betriebliche Daten (z.B. Systemprotokolle oder Logos) gelten teilweise kürzere Aufbewahrungsfristen.

Auf welcher Rechtsgrundlage beruht die Bearbeitung meiner Daten?

Für die Nutzung Von Personendaten durch uns bestehen verschiedene Rechtsgrundlagen. Wir erheben und nutzen Ihre Personendaten in folgenden Fällen:

- Wenn die Nutzung Von Personendaten erforderlich ist, damit wir einen Vertrag erfüllen können, deren Vertragspartei Sie sind, oder vorvertragliche Massnahmen durchführen können, die auf Ihre Anfrage erfolgen.
- wenn wir oder Dritte, an die wir Ihre Personendaten weitergegeben haben, ein berechtigtes Interesse an der Nutzung Von Personendaten haben und wir sichergestellt haben, dass Ihre Personendaten geschützt und Ihre diesbezüglichen Rechte gewahrt werden. Diese Rechtsgrundlage ist beispielsweise gegeben, wenn Renault bzw. die Unternehmen der Renault SAS Ihre Personendaten für folgende Zwecke nutzen: (i) für Studien- und Forschungszwecke; (ii) für die Abwicklung und Verbesserung unserer Beziehung zu Ihnen und für administrative Zwecke; (iii) zur Qualitätsbeurteilung der von uns und unseren Vertragshändlern sowie der von unseren Zulieferern uns gegenüber oder in unserem Namen erbrachten Leistungen; (iv) um sicherzustellen, dass die Renault-Systeme und unsere Produkte und Leistungen im Einklang mit dem Gesetz und den für uns geltenden Bedingungen geliefert, erbracht und genutzt werden; (v) soweit erforderlich, zur Wahrung unserer Rechte und unseres Eigentums bzw. der Rechte und des Eigentums Dritter sowie zur Erkennung bzw. Verhinderung von Betrug oder Sicherheits- bzw. Datenschutzproblemen und für entsprechende Gegenmassnahmen;
- wenn wir die Nutzung von Personendaten für erforderlich halten, um uns treffenden rechtlichen oder behördlichen Verpflichtungen nachzukommen;
- in bestimmten Fällen, in denen nach unserer Auffassung die Sicherheit oder die lebenswichtigen Interessen Dritter geschützt werden müssen;
- in bestimmten Fällen, in denen wir Personendaten über Sie für im öffentlichen Interesse liegende Zwecke nutzen müssen;

Nähere Informationen hierzu finden Sie im folgenden Abschnitt „**Ihre Betroffenenrechte**“.

Wie werden Ihre Personendaten geschützt?

Ihre Personendaten werden auf sicheren Servern gespeichert. Wir haben angemessene Datensicherheits- und Datenschutzmassnahmen eingeführt, die dem neuesten Stand der Technik entsprechen und verlangen dies auch von unseren Auftragsbearbeitern und Partnern.

Wenn die Bearbeitung von Personendaten die Übermittlung von Daten umfasst, stellen wir sicher, dass diese Übermittlung unter geeigneten Bedingungen erfolgt, die ein angemessenes Mass an Schutz, Sicherheit und Vertraulichkeit gewährleisten.

Wenn ein digitales Konto eingerichtet wird, ist die Eingabe eines Passworts, das unseren Sicherheitsstandards entspricht, obligatorisch und Teil unserer Datenschutzrichtlinie. Es liegt in Ihrer Verantwortung, das Passwort geheim zu halten.

Wo bearbeiten wir Ihre Personendaten?

Soweit möglich werden Ihre Daten in der Schweiz, in Liechtenstein, in der Europäischen Union (EU) und im Europäischen Wirtschaftsraum (EWR) bearbeitet. Da jedoch einige unserer Dienstleister oder deren Auftragsbearbeiter ihren Sitz in Ländern ausserhalb der EU oder des EWR haben, können Ihre personenbezogenen Daten auch in diesen Ländern bearbeitet werden. In einigen dieser Länder können andere Datenschutzbestimmungen gelten als in der Schweiz, der EU oder dem EWR. Sollte dies der Fall sein, (i) werden wir die Übermittlung in Übereinstimmung mit den anwendbaren Bestimmungen vornehmen, (ii) werden wir Vorkehrungen treffen, um einen angemessenen Schutz Ihrer Privatsphäre und Ihrer Grundrechte zu gewährleisten (insbesondere durch Anwendung der Standardvertragsklauseln der Europäischen Kommission).

Welche Rechte haben Sie?

Gemäss den Vorschriften zum Schutz von Personendaten haben Sie verschiedene Rechte:

Das Recht auf Widerspruch gegen die Bearbeitung von Personendaten, vorausgesetzt Sie haben Gründe dafür, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben und das Recht, die **Einschränkung** der Bearbeitung von Personendaten zu verlangen, in einigen Fällen wie in den Vorschriften vorgesehen.

Das Recht auf Widerspruch gegen kommerzielle Kundenwerbung: Sie können jederzeit verlangen, unsere Mitteilungen im Zusammenhang mit Angeboten, Neuigkeiten oder Veranstaltungen nicht zu erhalten. Dieses Recht kann insbesondere durch den Abmeldelink in jeder Marketing-E-Mail ausgeübt werden.

Das Recht auf Auskunft: Sie haben das Recht, klare, transparente und verständliche Informationen darüber zu erhalten, wie wir Ihre Personendaten verwenden und über Ihre Rechte. Diese Richtlinie ist ein Beispiel dafür.

Das Recht auf Berichtigung: Sie haben das Recht auf Berichtigung Ihrer Daten, wenn diese, trotz unserer Bemühungen, sie auf dem neuesten Stand zu halten, unrichtig oder unvollständig sind, damit wir unserer Verpflichtung nachkommen können, über aktuelle Daten über Sie zu verfügen.

Das Recht auf Übertragbarkeit Ihrer Daten, d.h. unter bestimmten Umständen das Recht, die Personendaten, die Sie uns zur Verfügung gestellt haben, in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zu erhalten und sie, sofern dies technisch möglich ist, einem Dritten zu übermitteln.

Das Recht auf Löschung: Sie haben das Recht zu verlangen, dass Ihre Daten entfernt oder gelöscht werden. Dieses Recht kann angesichts unserer vertraglichen oder rechtlichen Verpflichtungen (laufender Vertrag, insbesondere Verhinderung rechtlicher Schritte) eingeschränkt sein.

Um eines dieser Rechte auszuüben, können Sie sich mit uns per E-Mail an: privacy@renault.ch in Verbindung setzen. Wir können bestimmte Informationen oder Dokumente (Personalausweis, Fahrzeugschein) anfordern, um Sie zu identifizieren.

Weiters weisen wir darauf hin, dass Sie Änderungen auch in Ihrem Benutzerkonto (MyRenault, MyDacia, MY Renault App etc.) z.B. Ihre Kontaktdaten selbst aktualisieren oder Ihre Marketingpräferenzen verwalten können.

Informationen zum Datenschutz auf unseren Webseiten und Apps

Wenn Sie eine unserer Webseiten besuchen oder unsere mobilen Apps nutzen, können wir automatisch technische Informationen über Sie sammeln, einschliesslich Ihrer IP-Adresse, Ihrer Browsereinstellungen und der Verwendung von Trackern (Cookies).

Weitere Informationen hierzu finden Sie in unserer Cookie-Richtlinie, die unter [<https://de.renault.ch/cookies.html>] verfügbar ist.

Änderung von Informationen

Die Datenschutzerklärung kann jederzeit geändert werden. Es hat jeweils immer die aktuelle Fassung Gültigkeit. Wir empfehlen Ihnen daher, diese Datenschutzzinformation regelmässig zu konsultieren.