

Datenschutzinformation Voicebot

1. PRÄAMBEL

Der **Voicebot** ist ein Sprachdialogsystem für die Anwendung im Umfeld des Kunden-Service des Autohaus Kehm GmbH.

Mittels eines KI-basierten Sprachmodells ist das Sprachdialogsystem in der Lage, telefonische Kundenanfragen sowohl zu verstehen als auch zu interpretieren und zu beantworten.

Der **Voicebot** steht 24 Stunden und 7 Tage die Woche für Anfragen des Anrufers zur Verfügung.

Zu den Services können zum Beispiel folgende telefonischen Vorgänge zählen:

- Terminanfragen
- Beauftragung von Wartungs- und Reparaturleistungen
- Kontaktanfragen
- Kaufinteressen
- Reklamationsbearbeitung

Der **Voicebot** wird von Ihrem Autohaus Kehm in Zusammenarbeit mit der mobileApp GmbH, vertreten durch den Geschäftsführer Dr.-Ing. Steven Zielke, Seilerstraße 15D, 30171 Hannover angeboten. Autohaus Kehm GmbH hat mit mobileApp GmbH einen Vertrag zur Auftragsverarbeitung geschlossen und alle erforderlichen Sicherheitsmaßnahmen getroffen.

Persönliche Daten, die Sie im Rahmen der Nutzung des **Voicebot** Ihrem Autohaus Kehm mitteilen, werden gemäß den Vorgaben der europäischen Datenschutzgrundverordnung (DSGVO), des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG neu) und anderen gesetzlichen Bestimmungen, die für den elektronischen Geschäftsverkehr gelten sowie nach Vorgaben der zuständigen Aufsichtsbehörden, verarbeitet. Falls Sie mit der beschriebenen Datenverarbeitung nicht einverstanden sind und der Verarbeitung ganz oder teilweise widersprechen, ist die Nutzung des **Voicebot** nicht möglich. In diesem Fall stehen Ihnen unsere Mitarbeiter im Kunden-Service wie gewohnt direkt persönlich zur Verfügung.

2. VERANTWORTLICHE STELLE

Die verantwortliche Stelle gemäß Art. 4, Abs. 7 der DSGVO für die Erhebung, Verarbeitung, Speicherung und Nutzung der personenbezogenen Daten im Zusammenhang mit dem **Voicebot** ist Ihr Autohaus Kehm GmbH

3. ART DER DATEN

Personenbezogene Daten werden im Rahmen der Ansage durch den Anrufer am Telefon übertragen und - je nach Nutzung der einzelnen Services - durch weitere personengebundene Daten ergänzt.

Folgende Daten können dabei abhängig von dem Serviceumfang des **Voicebot** durch das Autohaus Kehm GmbH erhoben, verarbeitet und gespeichert werden:

Personenbezogene Daten

Telefonnummer

E-Mail-Adresse

Kundenname

Kundenadresse

Kundennummer

Autokennzeichen

Fahrgestellnummer

Verwendungszwecke

Transkribierte Daten (aus der Sprache erkannte Informationen)

Die Nutzung der Daten erfolgt ausschließlich für den genannten Zweck.

4. ZWECKBINDUNG

Sämtliche o. g. und im Rahmen der Nutzung des Voicebot angefallenen personenbezogenen Daten werden im Auftrag ihres Autohauses Kehm ausschließlich zur Erfüllung der Anliegen des Anrufers nach den hierfür jeweils geltenden gesetzlichen Vorgaben verwendet (erhoben, verarbeitet und genutzt). Zu den Verwendungszwecken ist das Autohaus aufgrund diverser gesetzlicher Anforderungen (z.B. Kreditwesengesetz, Geldwäschegesetz, Steuergesetze) verpflichtet.

Die Verarbeitungen erfolgen aufgrund nachfolgender Rechtsgrundlagen:

Die betroffene Person hat ihre Einwilligung zu der Verarbeitung der sie betreffenden personenbezogenen Daten für einen oder mehrere bestimmte Zwecke gegeben. (Art. 6 Abs. 1 Buchst. a DSGVO)

Die Verarbeitung ist für die Erfüllung eines Vertrags, dessen Vertragspartei die betroffene Person ist, oder zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen erforderlich, die auf Anfrage der betroffenen Person erfolgen. (Art. 6 Abs. 1 Buchst. b DSGVO)

Die Verarbeitung ist zur Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung erforderlich, der der Verantwortliche unterliegt. (Art. 6 Abs. 1 Buchst. c DSGVO)

Die Verarbeitung ist zur Wahrung der berechtigten Interessen des Verantwortlichen oder eines Dritten erforderlich. (Art. 6 Abs. 1 Buchst. c DSGVO). Die Fortführung oder die Reaktivierung einer Geschäftsbeziehung stellen berechnigte Interessen unseres Hauses dar.

5. LÖSCHUNG IHRER DATEN

Die telefonischen Spracheingaben des Kunden werden zur Erkennung des Anliegens sowie zur Leistungserbringung verwendet und anschließend sofort gelöscht. Darüber hinaus werden Logfiles zur Dokumentation von Transaktionen und Geschäftsvorfällen für 30 Tage in den Systemen der mobilApp GmbH aufbewahrt und anschließend gelöscht.

6. WEITERGABE UND HOSTING

Soweit im Rahmen eines Vertragsabschlusses und der Vertragserfüllung notwendig, geben wir die Daten an die jeweiligen Vertragspartner (Prüfingenieure, Karosserie und Lackierbetriebe, Autovermietungen, Fahrzeughersteller, Kreditinstitute usw.) zur Erfüllung der unter 4. Genannten Zweckbestimmungen weiter. Die technische Umsetzung findet ausschließlich auf Servern auf dem Gebiet der Bundesrepublik Deutschland statt.

7. SICHERHEIT

Der Betrieb des Voicebot erfolgt auf der Grundlage aktueller Sicherheitsstandards. Es werden dem Stand der Technik entsprechende technische und Organisatorische Sicherheitsmaßnahmen eingesetzt, um den **Voicebot** und die darin verarbeiteten personenbezogenen Daten gegen zufällige sowie vorsätzliche Manipulationen, Verlust, Zerstörung und gegen den Zugriff unberechtigter Personen zu schützen. Außerdem werden die eingesetzten Sicherheitsmaßnahmen entsprechend der technischen Entwicklung fortlaufend überwacht und verbessert.

8. DATENSCHUTZRECHTE

Jede betroffene Person hat das Recht auf Auskunft nach Art. 15 DSGVO, das Recht auf Berichtigung nach Art. 16 DSGVO, das Recht auf Löschung nach Art. 17 DSGVO, das Recht auf Einschränkung der Verarbeitung nach Art. 18 DSGVO sowie das Recht auf Datenübertragbarkeit aus Art. 20 DSGVO.

Darüber hinaus besteht ein Beschwerderecht bei einer Datenschutzaufsichtsbehörde (Art. 77 DSGVO).

Bei Fragen zur Verarbeitung Ihrer persönlichen Daten wenden Sie sich bitte an das Datenschutzteam Ihres Autohauses Kehm GmbH.

Kontaktdaten:

Autohaus Kehm GmbH

Hauptstr. 7-9

97616 Bad Neustadt

Tel.: 09771/6111-0

E-Mail: info@auto-kehm.de

Entsprechende Kontaktdaten finden Sie auf der Homepage Ihres Autohauses Kehm GmbH.

Stand: 01.07.25