

Allgemeines

Datenschutz ist Vertrauenssache, und Ihr Vertrauen ist uns wichtig. Der verantwortungsvolle und rechtskonforme Umgang mit personenbezogenen Daten ist der Aclue ein grosses Anliegen. Diese Datenschutzerklärung («Erklärung») beschreibt die Art und Weise, wie wir Ihre personenbezogenen Daten verarbeiten.

Anwendbarkeit

Diese Erklärung findet Anwendung auf unsere Verarbeitung personenbezogener Daten im Geltungsbereich der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) der Europäischen Union. Zusätzlich zu dieser Erklärung können weitere Nutzungsbedingungen und Datenschutzerklärungen Anwendung finden.

Kategorien personenbezogener Daten

Im Zusammenhang mit Ihrer Nutzung unserer Produkte und Dienstleistungen verarbeiten wir unterschiedliche Kategorien personenbezogener Daten von Ihnen wie:

- Kontakt und Identifikationsdaten
- Persönliche Angaben
- Finanzdaten
- Vertragsdaten
- Daten aus dem Fernmeldeverkehr
- Interaktions und Nutzungsdaten
- Webseiteninformationen

Weitere Angaben zu den von uns verarbeiteten Kategorien personenbezogener Daten finden Sie unter Ziffer 1 der nachfolgenden umfassenden Erklärung.

In der Regel besteht keine gesetzliche oder vertragliche Pflicht zur Bekanntgabe von personenbezogenen Daten. Allerdings werden wir personenbezogene Daten erheben und verarbeiten müssen, die für die Aufnahme und Abwicklung einer Vertragsbeziehung erforderlich sind. Andernfalls können wir den betreffenden Vertrag nicht abschliessen oder weiterführen. Unvermeidbar ist auch die Verarbeitung bestimmter Daten bei Ihrer Verwendung unserer Webseiten. Die Protokollierung bestimmter (i.d.R. aber nicht personenbezogener Daten) kann aus technischen Gründen nicht unterbunden werden.

Unter Umständen wollen oder müssen Sie uns personenbezogene Daten Dritter übermitteln. Wir weisen Sie darauf hin, dass Sie in diesem Fall verpflichtet sind, die betreffenden Personen über die vorliegende Datenschutzerklärung zu informieren und die Richtigkeit der betreffenden personenbezogenen Daten sicherzustellen.

Zwecke der Verarbeitung

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten für Zwecke wie:

- Abwicklung von Bestellungen und Verträgen
- Bonitätsprüfung
- Erbringung von Dienstleistungen
- Kundensupport
- Produktmarketing
- Weiterentwicklung unserer Dienstleistungen
- Missbrauchsbekämpfung
- Einhaltung rechtlicher Vorgaben und Geltendmachung von Rechtsansprüchen

Weitere Details zu den Zwecken der Verarbeitung finden Sie unter Ziffer 2 der nachfolgenden umfassenden Erklärung.

Rechtsgrundlage der Verarbeitung

Die Verarbeitung personenbezogener Daten setzt eine rechtliche Grundlage voraus. Die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten beruht im Allgemeinen auf einer oder mehreren der folgenden Rechtsgrundlagen: Die Verarbeitung ist notwendig für (i) die Erfüllung eines Vertrags mit Ihnen oder für die Bearbeitung Ihrer Vertragsanfrage (Art. 6 [1] [b] DSGVO; «Vertragserfüllung»), (ii) die Einhaltung einer rechtlichen Verpflichtung (Art. 6 [1] [c] DSGVO; «Rechtspflicht»), (iii) oder die Wahrnehmung eines berechtigten Interesses (Art. 6 [1] [f] DSGVO; «Berechtigtes Interesse»). Weitere Einzelheiten zu den Rechtsgrundlagen unserer Verarbeitung finden Sie unter Ziffer 3 der nachfolgenden umfassenden Erklärung.

Kategorien von Datenempfängern und grenzüberschreitende Verarbeitung

Wir können Ihre Daten unter Einhaltung der rechtlichen Anforderungen Empfängern wie zum Beispiel Auftragnehmern innerhalb und ausserhalb der Aclue-Gruppe und weiteren Dritten wie Geschäftspartnern und Dienstleistern oder Behörden zugänglich machen. Einige dieser Empfänger befinden sich ausserhalb der Rechtsordnung der EU- bzw. der EWR-Mitgliedstaaten. Weitere Details zur Weitergabe von personenbezogenen Daten an Dritte sowie eine etwaige grenzüberschreitende Verarbeitung finden Sie unter Ziffer 4 der nachfolgenden umfassenden Erklärung.

Speicherdauer und Datenlöschung

Ihre personenbezogenen Daten werden zumindest bis zur Erfüllung des Zwecks ihrer Verarbeitung gespeichert und anschliessend gelöscht oder anonymisiert. Weitere Angaben zur Speicherdauer und Datenlöschung finden Sie unter Ziffer 5 der nachfolgenden umfassenden Erklärung.

Ihre Rechte

Sie haben mehrere Rechte in Bezug auf die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten unter den im anwendbaren Recht festgelegten Bedingungen, wie beispielsweise die Rechte auf Auskunft, Berichtigung oder Löschung. Weitere Angaben zu Ihren Rechten finden Sie unter Ziffer 6 der nachfolgenden umfassenden Erklärung.

Änderungen

Diese Erklärung ist nicht Bestandteil der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB). Wir behalten uns vor, sämtliche Bestandteile dieser Erklärung jederzeit und nach unserem freien Ermessen abzuändern und zu ergänzen. Wir werden Sie angemessen und gemäss den Anforderungen des anwendbaren Rechts über diese Änderungen informieren.

Kontakt

Bei Fragen oder Anliegen können Sie uns wie folgt kontaktieren:

- Per Kontaktformular: <https://aclue.ch/kontakt>
- Per Telefon: +41 78 704 94 04
- Per Post: Aclue, Mooshüslistrasse 17, 6032 Emmen

Den Datenschutzbeauftragten von Aclue können Sie wie folgt kontaktieren:

- Per E-Mail: datenschutz@aclue.ch
- Per Post: Aclue, Herr Ajdin Zutic, Datenschutzbeauftragter
Aclue, Mooshüslistrasse 17, 6032 Emmen

UMFASSENDE ERKLÄRUNG

1. Kategorien personenbezogener Daten

Wir verarbeiten personenbezogene Daten von Ihnen wie:

- **Kontakt- und Identifikationsdaten** wie Name; Vorname; Titel; Adresse; E-Mail-Adresse; Telefonnummer; Kundennummer; Kopie und Nummer des amtlichen Ausweises.
- **Persönliche Angaben** wie Alter; Geschlecht; Nationalität; Geburtsort; Aufenthaltsstatus; Familienstand; Sprache; Angehörigendaten.
- **Nutzerkontoinformationen** wie Benutzername; Passwort; Benutzerkontonummer.
- **Finanzdaten**: Kontoinformationen; Zahlungsinformationen; Zahlungsverlauf; Durchschnittlicher Erlös; Bonitätsdaten; Einkommen; Kaufkraft.
- **Vertragsdaten** wie Vertragsart; Vertragsinhalt; Art der Produkte und Dienstleistungen; anwendbare Geschäftsbedingungen; Vertragsbeginn; Vertragslaufzeit; Rechnungsdaten; Verbindungsnachweis; Angebotsbeschränkungen.
- **Randdaten aus dem Fernmeldeverkehr** wie Telefonnummer, Mehrwertdienstnummern, Datum, Zeitpunkt und Dauer der Verbindung; Verbindungsart; Standortdaten; IP-Adresse; Geräteidentifikationsnummern wie IMEI, IMSI, MAC-Adresse.
- **Interaktions- und Nutzungsdaten**: Korrespondenz; Chat-Inhalte; Sprachaufzeichnungen; Kundendienstinformationen; Kundenpräferenzen; Kundensegment- und Zielgruppeninformationen, Endgerätetyp; Geräteeinstellungen; Betriebssystem; Software; Angaben aus Geltendmachung von Rechten; Feedback.
- **Webseiteninformationen**: Internet-Seite; IP-Adresse; Cookie-Informationen; Browser-Einstellungen; Häufigkeit der Besuche der Webseite; Dauer der Besuche der Webseite; Suchbegriffe; Warenkorbhalte; Klicks auf Inhalte; Herkunfts-Internetseite.

2. Zweck der Verarbeitung

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten für die folgenden Zwecke:

- **Abwicklung von Bestellungen und Verträgen**: Dazu gehören insbesondere der Unterhalt einer Kundendatenbank, die Verwaltung der Kundenbeziehung, die Rechnungsstellung, die Überprüfung Ihrer Daten, die Kundenkommunikation, die Bereitstellung und Erbringung unserer Dienstleistungen und der Betrieb unserer technischen Infrastruktur.
- **Bonitätsprüfung**: Bestimmung der Bonität unserer Kunden, damit unsere Mitarbeiter im Einzelfall Angebotsbeschränkungen oder besondere Zahlungsbedingungen prüfen können.
- **Inkasso**: Dazu gehören insbesondere die Geltendmachung von Forderungen und die gerichtliche Durchsetzung von ausstehenden Forderungen.
- **Qualität der Leistung**: Dazu gehören insbesondere die Massnahmen zur Gewährleistung der Dienstleistungsqualität und der Sicherheit, die Planung und Steuerung von Server- und Netzwerkkapazitäten sowie die technische Fehlersuche und Fehlerbehebung.
- **Kundensupport**: Dazu gehören insbesondere die Beantwortung von Fragen und Anliegen, die Unterstützung bei technischen Angelegenheiten und die Erbringung von allgemeinen Kundendienstleistungen.

- **Marketing:** Zustellung von allgemeiner und auf der Basis Ihres Kundensegments oder Kundenprofils abgestimmter Werbung und von Angeboten zu unseren Produkten und Dienstleistungen.
- **Weiterentwicklung unserer Dienstleistungen:** Dazu gehören insbesondere die Evaluation, Verbesserung und Neuentwicklung von Waren, Dienstleistungen, Funktionen und Kundenschnittstellen, die Qualitätskontrolle und die Verbesserung des Kundensupports, die Analyse und Auswertung der Nutzung unserer Webseiten und Apps für mobile Endgeräte zur Verbesserung der Nutzerfreundlichkeit sowie statistische Auswertung des Kundenverhaltens auf der Basis anonymisierter Kundendaten.
- **Missbrauchsbekämpfung:** Dazu gehören insbesondere die Erkennung, Verhinderung und Beseitigung von Missbräuchen unserer Produkte, Dienstleistungen oder Infrastruktur.
- **Einhaltung rechtlicher Vorgaben:** Dazu gehören insbesondere die Einhaltung der geltenden Gesetze und Vorschriften oder die Beantwortung von Anfragen der zuständigen Gerichte und Behörden und die Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen.

3. Rechtsgrundlage der Verarbeitung

Aclue stützt sich bei der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten auf die nachfolgenden rechtlichen Grundlagen. Die Interessen an einer Verarbeitung (gestützt auf Art. 6 [1] [f] DSGVO) sind in der Tabelle aufgeführt.

Verarbeitungszweck	Datenkategorien	Rechtsgrundlage für die Verarbeitung
Abwicklungen von Bestellungen und Verträgen	– Kontakt- und Identifikationsdaten – Persönliche Angaben – Nutzerkontoinformationen – Finanzdaten – Vertragsdaten – Daten aus dem Fernmeldeverkehr – Interaktions- und Nutzungsdaten – Webseiteninformationen	Vertragserfüllung
Bonitätsprüfung	– Kontakt- und Identifikationsdaten – Finanzdaten – Vertragsdaten	Berechtigtes Interesse an der Reduktion von Verlusten wegen unbezahlter Rechnungen
Inkasso	– Kontakt- und Identifikationsdaten – Persönliche Angaben – Finanzdaten – Vertragsdaten	Berechtigtes Interesse an der Durchsetzung geschuldeter Vergütungen und der Einhaltung schweizerischer Rechtsvorschriften
Qualität der Leistung	– Kontakt- und Identifikationsdaten – Nutzerkontoinformationen – Vertragsdaten – Daten aus dem Fernmeldeverkehr – Interaktions- und Nutzungsdaten – Webseiteninformationen	Berechtigtes Interesse an der Kundenzufriedenheit, Wettbewerbsfähigkeit und Einhaltung schweizerischer Rechtsvorschriften
Kundensupport	– Kontakt- und Identifikationsdaten – Nutzerkontoinformationen – Persönliche Angaben – Finanzdaten – Vertragsdaten – Daten aus dem Fernmeldeverkehr – Interaktions- und Nutzungsdaten – Webseiteninformationen – Bild- und Tonaufzeichnungen	Berechtigtes Interesse an der Kundenzufriedenheit, Wettbewerbsfähigkeit und Einhaltung schweizerischer Rechtsvorschriften

Marketing	– Kontakt- und Identifikationsdaten – Persönliche Angaben – Finanzdaten – Vertragsdaten – Interaktions- und Nutzungsdaten – Webseiteninformationen	Berechtigtes Interesse an der Durchführung von Marketingmassnahmen
Weiterentwicklung unserer Dienstleistungen	– Kontakt- und Identifikationsdaten – Persönliche Angaben – Vertragsdaten – Daten aus dem Fernmeldeverkehr – Interaktions- und Nutzungsdaten – Webseiteninformationen	Berechtigtes Interesse an Kundenzufriedenheit und Wettbewerbsfähigkeit
Missbrauchsbekämpfung	– Kontakt- und Identifikationsdaten – Persönliche Angaben – Finanzdaten – Vertragsdaten – Interaktions- und Nutzungsdaten	Berechtigtes Interesse an der Vermeidung von Schäden und Einhaltung schweizerischer Rechtsvorschriften
Einhaltung rechtlicher Vorgaben	– Kontakt- und Identifikationsdaten – Persönliche Angaben – Finanzdaten – Vertragsdaten – Daten aus dem Fernmeldeverkehr – Interaktions- und Nutzungsdaten – Webseiteninformationen	Rechtspflicht und berechtigtes Interesse an der Einhaltung schweizerischer Rechtsvorschriften

4. Kategorien von Datenempfängern und grenzüberschreitende Verarbeitung

4.1. Kategorien von Datenempfängern

Dritte im Rahmen der Erfüllung von rechtlichen Verpflichtungen: Wir können Ihre personenbezogenen Daten an Dritte weitergeben, wenn dies notwendig oder angemessen erscheint, um geltende Gesetze und Vorschriften einzuhalten bzw. deren Einhaltung zu überprüfen und um Anfragen von zuständigen Behörden zu beantworten.

Dienstleister (innerhalb und ausserhalb der Aclue-Gruppe): Dienstleister, die wir im Rahmen unserer Geschäftstätigkeit zur Durchführung von kundenbezogenen oder IT-bezogenen Aufgaben im Auftragsverhältnis beiziehen, wie Produkthersteller und Lieferanten, Wartungs- und Supportdienstleister und Vertriebspartner.

Mehrwert- und Zusatzdienstleister: Falls Sie Mehrwert- oder Zusatzdienstleistungen über das Netz von Aclue beziehen, können wir Dritten Anbietern diejenigen Daten weitergeben, die zur Erbringung einer solchen Dienstleistung sowie für das Inkasso erforderlich sind.

Inkasso-Dienstleister: Wir können Ihre personenbezogenen Daten zum Zweck der Beauftragung von Inkasso-Dienstleistern verarbeiten und unseren Dienstleistern zugänglich machen.

Dritte im Rahmen der Missbrauchsbekämpfung: Wir können personenbezogene Daten im Zusammenhang mit Anzeichen der unrechtmässigen Benutzung von Dienstleistungen an Dritte weitergeben oder von Dritten beschaffen, sofern dies zur Erkennung, Verhinderung oder Beseitigung einer betrügerischen oder missbräuchlichen Verwendung von Dienstleistungen von Aclue oder Dritten geeignet ist.

Andere Konzerngesellschaften: Wir können Ihre personenbezogenen Daten im Rahmen unserer berechtigten Interessen innerhalb der Aclue Gruppe zu konzerninternen Verwaltungszwecken weitergeben.

4.2 Grenzüberschreitende Verarbeitung in Ländern ausserhalb des EWR (Drittländer)

Die Empfänger Ihrer personenbezogenen Daten können sich auch im Ausland befinden – auch ausserhalb des Europäischen Wirtschaftsraums («EWR»; umfassend die Mitgliedstaaten der EU und der EFTA mit Ausnahme der Schweiz). Die betreffenden Länder verfügen möglicherweise nicht über Gesetze, die Ihre personenbezogenen Daten im gleichen Umfang wie in der Schweiz oder in der EU bzw. im EWR schützen.

Sollten wir Ihre Daten in ein solches Land übermitteln, stellen wir den Schutz Ihrer personenbezogenen Daten in angemessener Weise sicher, zum Beispiel durch Abschluss von Datenübermittlungsverträgen auf der Basis der Verträge, die von der Europäischen Kommission genehmigt, ausgestellt oder anerkannt wurden, sogenannte Standardvertragsklauseln (Art. 46 Abs. 2 DSGVO). Ein Beispiel der in der Regel verwendeten Verträge finden Sie unter https://ec.europa.eu/info/law/lawtopic/dataprotection/datatransfersoutsideeu/modelcontracttransferpersonaldatathirdcountries_de. Bitte kontaktieren Sie uns, falls Sie eine Kopie unserer Datenübermittlungsverträge wünschen.

In Ausnahmefällen ist die Übermittlung in Länder ohne angemessenen Schutz zulässig, zum Beispiel gestützt auf eine ausdrückliche Einwilligung (Art. 49 Abs. 1 lit. a DSGVO), zur Erfüllung eines Vertrags mit der betroffenen Person oder zur Bearbeitung Ihres Vertragsantrags (lit. b), für den Abschluss oder die Erfüllung eines Vertrags mit jemand anderem im Interesse der betroffenen Person (lit. c) oder zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen (lit. e).

5. Speicherdauer und Datenlöschung

Wir speichern und verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten so lange, wie dies zur Erreichung des Zwecks ihrer Erhebung erforderlich oder gesetzlich vorgeschrieben oder erlaubt ist. Beispielsweise haben wir ein berechtigtes Interesse an der Speicherung Ihrer personenbezogenen Daten, solange diese einer Aufbewahrungspflicht unterliegen oder die Speicherung aus Beweis- oder Sicherheitsgründen erforderlich ist. Danach werden Ihre personenbezogenen Daten aus unseren Systemen gelöscht oder anonymisiert, sodass Sie nicht mehr identifiziert werden können.

6. Rechte der betroffenen Personen

Im Rahmen der DSGVO haben Sie in Bezug auf Ihre personenbezogenen Daten die folgenden Rechte:

6.1 **Auskunft:** Sie haben das Recht, von uns eine Bestätigung darüber zu erhalten, ob wir personenbezogene Daten von Ihnen verarbeiten, und, falls dies zutrifft, Auskunft zur Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zu verlangen. Diese Auskunft umfasst insbesondere Angaben zum Zweck der Verarbeitung, zu den Kategorien personenbezogener Daten und den Empfängern oder Kategorien von Empfängern, denen die personenbezogenen Daten zugänglich gemacht wurden oder werden.

6.2 **Berichtigung:** Sie haben das Recht auf Berichtigung und/oder Vervollständigung Ihrer von uns verarbeiteten personenbezogenen Daten.

6.3 **Löschung:** Sie haben Anspruch auf Löschung Ihrer personenbezogenen Daten, sofern wir aufgrund der geltenden Gesetze und Vorschriften nicht verpflichtet sind, Ihre personenbezogenen Daten aufzubewahren, wenn

- die personenbezogenen Daten für die verfolgten Zwecke nicht mehr erforderlich sind;
- Sie Ihre Einwilligung widerrufen haben und keine andere Rechtsgrundlage für die Verarbeitung besteht;
- Sie wirksam Widerspruch gegen die Verarbeitung eingelegt haben (dazu s. Ziffer 6.6);
- die unrechtmässig verarbeitet wurden.

6.4 **Einschränkung der Verarbeitung:** Sie können von uns in folgenden Fällen die Einschränkung der Verarbeitung verlangen:

- Falls Sie die Richtigkeit der Daten bestreiten, für die Dauer unserer Prüfung und der anschliessenden Berichtigung oder Ablehnung der Berichtigung.
- Falls Sie bei einer unrechtmässigen Verarbeitung die Löschung ablehnen und stattdessen die Einschränkung der Verarbeitung wünschen.
- Falls Sie nach Erfüllung des Zwecks verlangen, dass die Daten nicht gelöscht, sondern für die Geltendmachung von Rechten weiter aufbewahrt werden sollen.

Die betroffenen personenbezogenen Daten werden für die Dauer der Einschränkung ausgesondert oder markiert. Neben der Speicherung erfolgt jede weitere Verarbeitung dieser personenbezogenen Daten nur mit Ihrer Einwilligung.

6.5 **Datenportabilität:** Sie haben unter bestimmten Voraussetzungen das Recht, die von Ihnen zur Verfügung gestellten personenbezogenen Daten in einem strukturierten, allgemein verwendeten und maschinenlesbaren Format zu erhalten. Sie sind berechtigt, diese personenbezogenen Daten ungehindert an ein anderes Unternehmen übermitteln zu lassen, soweit dies technisch möglich ist.

6.6 **Widerspruchsrecht:** Sie haben das Recht, aus Gründen, die Ihre besondere Situation betreffen, jederzeit gegen die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten

durch uns Einspruch zu erheben, und wir können aufgefordert werden, Ihre personenbezogenen Daten nicht mehr zu verarbeiten. Falls Sie ein Widerspruchsrecht haben und dieses Recht ausüben, werden Ihre persönlichen Daten für solche Zwecke nicht mehr von uns verarbeitet.

Ein Widerspruchsrecht besteht insbesondere dann nicht, wenn wir zwingende schutzwürdige Gründe für die Verarbeitung haben, die Ihre Interessen, Rechte und Freiheiten überwiegen, oder wenn die Verarbeitung der Geltungsmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen dient oder für den Abschluss und die Durchführung eines Vertrags erforderlich ist.

Soweit wir Ihre personenbezogenen Daten für den Zweck der Direktwerbung verarbeiten, haben Sie das Recht, dieser Verarbeitung jederzeit zu widersprechen. Nach Ihrem Widerspruch werden Ihre personenbezogenen Daten nicht mehr für Zwecke der Direktwerbung verarbeitet.

6.7 **Recht auf Widerruf der Einwilligung:** Sie haben das Recht, die Einwilligung zur Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten für einen oder mehrere bestimmte Zwecke zu widerrufen. Der Widerruf der Einwilligung berührt nicht die Rechtmässigkeit der bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung.

Sie können Ihre Rechte im Zusammenhang mit der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten an jeder Kundenkontaktstelle geltend machen. Für Ihren Widerspruch gegen den Zweck der Direktwerbung steht Ihnen zusätzlich die folgende Internet-Adresse zur Verfügung:

– Aclue: <https://aclue.ch/kontakt>

Sie haben zudem das Recht, bei der zuständigen Aufsichtsbehörde, insbesondere in dem Mitgliedstaat Ihres gewöhnlichen Aufenthalts oder des Ortes des mutmasslichen Verstosses, Beschwerde einzureichen, wenn Sie der Ansicht sind, dass die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten gegen die DSGVO verstösst.