
DATENSCHUTZERKLÄRUNG FÜR ZOHU DESK

1. Nutzung von Zoho Desk

Diese Website nutzt den Dienst **Zoho Desk** der **Zoho Corporation Pvt. Ltd.**, 4141 Hacienda Drive, Pleasanton, CA 94588, USA, mit einer Niederlassung in Deutschland: Zoho Corporation GmbH, Trinkausstraße 7, 40213 Düsseldorf, Deutschland (nachfolgend "Zoho Desk").

Zoho Desk ist eine cloudbasierte **Helpdesk-Software**, die zur Bearbeitung von Support-Anfragen und Kundenkommunikation verwendet wird. Dabei werden personenbezogene Daten verarbeitet, um Anfragen effizient zu beantworten.

2. Verarbeitung personenbezogener Daten

Wenn Sie uns über Zoho Desk kontaktieren, werden folgende personenbezogene Daten verarbeitet:

- Name
- E-Mail-Adresse
- Telefonnummer (falls angegeben)
- Inhalte der Anfrage
- Metadaten der Kommunikation (Datum, Uhrzeit, IP-Adresse)

Diese Daten werden benötigt, um Ihre Anfrage zu bearbeiten und zu dokumentieren.

3. Rechtsgrundlage der Verarbeitung Die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten erfolgt auf Grundlage von **Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO** (Vertragserfüllung), sofern Ihre Anfrage mit der Erfüllung eines Vertrags zusammenhängt oder zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen erforderlich ist.

In allen anderen Fällen erfolgt die Verarbeitung auf Grundlage unseres berechtigten Interesses (Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO) an einer effizienten Bearbeitung von Kundenanfragen. Falls eine ausdrückliche Einwilligung erteilt wurde, basiert die Verarbeitung auf Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO.

4. Datenübermittlung und Speicherung Zoho speichert Daten auf Servern innerhalb der EU. In Einzelfällen kann eine Übermittlung in Drittländer erfolgen. Die Datenübermittlung erfolgt unter Einhaltung der **EU-Standardvertragsklauseln (SCCs)** (https://www.zoho.com/privacy/dpa/DPA_zoho_com.pdf).

5. Speicherdauer und Löschung Personenbezogene Daten werden nur solange gespeichert, wie es für den jeweiligen Zweck erforderlich ist oder gesetzliche Aufbewahrungspflichten bestehen. Support-Anfragen und deren Inhalte können zur Nachverfolgung und Verbesserung des Kundenservice archiviert werden.

Sie haben das Recht, die Löschung Ihrer personenbezogenen Daten zu verlangen, sofern keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen.

6. Auftragsverarbeitung Wir haben mit Zoho Desk einen **Vertrag zur Auftragsverarbeitung (AVV)** gemäß Art. 28 DSGVO abgeschlossen. Dieser gewährleistet, dass Zoho personenbezogene Daten nur nach unseren Weisungen und unter Einhaltung der Datenschutzbestimmungen verarbeitet.

7. Ihre Rechte Sie haben das Recht auf:

- Auskunft (Art. 15 DSGVO)
- Berichtigung (Art. 16 DSGVO)
- Löschung (Art. 17 DSGVO)
- Einschränkung der Verarbeitung (Art. 18 DSGVO)
- Datenübertragbarkeit (Art. 20 DSGVO)
- Widerruf der Einwilligung (Art. 7 Abs. 3 DSGVO)
- Widerspruch gegen die Verarbeitung (Art. 21 DSGVO)

Zur Ausübung dieser Rechte können Sie uns jederzeit kontaktieren. Weitere Informationen finden Sie in unserer allgemeinen Datenschutzerklärung.

ZOHO DESK

1. Use of Zoho Desk

This website uses the **Zoho Desk** service provided by **Zoho Corporation Pvt. Ltd.**, 4141 Hacienda Drive, Pleasanton, CA 94588, USA, with a subsidiary in Germany: Zoho Corporation GmbH, Trinkausstraße 7, 40213 Düsseldorf, Germany (hereinafter "Zoho Desk").

Zoho Desk is a cloud-based **helpdesk software** used for handling support requests and customer communication. Personal data is processed to efficiently respond to inquiries.

2. Processing of Personal Data

When you contact us via Zoho Desk, the following personal data is processed:

- Name
- Email address
- Phone number (if provided)
- Inhalte der Anfrage
- Communication metadata (date, time, IP address)

This data is necessary to process and document your request.

3. Legal Basis for Processing

The processing of your personal data is based on **Article 6(1)(b) GDPR** (contract fulfillment) if your inquiry is related to the execution of a contract or is necessary for pre-contractual measures.

In all other cases, processing is based on our **legitimate interest** (Article 6(1)(f) GDPR) in efficiently handling customer inquiries. If explicit consent has been given, processing is based on **Article 6(1)(a) GDPR**.

4. Data Transfers and Storage

Zoho stores data on servers within the EU. In some cases, data may be transferred to third countries. The data transfer complies with the **EU Standard Contractual Clauses (SCCs)** (https://www.zoho.com/privacy/dpa/DPA_zoho_com.pdf).

5. Data Retention and Deletion

Personal data is stored only for as long as necessary for its intended purpose or as required by legal retention obligations. Support requests and their content may be archived for tracking and improving customer service.

You have the right to request the deletion of your personal data unless legal retention obligations prevent this.

6. Data Processing Agreement We have concluded a **Data Processing Agreement (DPA)** with Zoho Desk in accordance with Article 28 GDPR. This ensures that Zoho processes personal data only in accordance with our instructions and in compliance with data protection regulations.

7. Your Rights

 You have the right to:

- Access (Article 15 GDPR)
- Rectification (Article 16 GDPR)
- Erasure (Article 17 GDPR)
- Restriction of processing (Article 18 GDPR)
- Data portability (Article 20 GDPR)
- Withdraw consent (Article 7(3) GDPR)
- Object to processing (Article 21 GDPR)

You can contact us at any time to exercise these rights. Further information can be found in our general privacy policy.