

Datenschutzerklärung Leistungen/Produkte

Worum geht es in dieser Datenschutzerklärung?

Wir beschaffen und bearbeiten Personendaten, die Sie oder auch andere Personen (sog. «**Dritte**») betreffen. Diese Datenschutzerklärung gilt ausschliesslich Angebote, Produkte und Leistungen von raffaelamueller.com.

Wir verwenden den Begriff «**Daten**» hier gleichbedeutend mit «**Personendaten**». Mit «Personendaten» sind Daten gemeint, die sich auf bestimmte oder bestimmbare Person beziehen, d.h. die Rückschlüsse auf deren Identität anhand der Daten selbst oder mit entsprechenden Zusatzdaten ermöglichen. «**Bearbeiten**» meint jeden Umgang mit Personendaten, z.B. das Beschaffen, Speichern, Verwenden, Anpassen, Bekanntgeben und Löschen.

In dieser Datenschutzerklärung beschreiben wir, was wir mit Ihren Daten tun, wenn Sie unsere **Angebote** oder **Dienstleistungen** beziehen resp. nutzen, **anderweitig mit uns im Rahmen eines Vertrages in Verbindung stehen**, mit uns **kommunizieren** oder sonst **mit uns zu tun haben**. Gegebenenfalls werden wir Sie durch eine rechtzeitige schriftliche Mitteilung über hinzukommende, noch nicht in dieser Datenschutzerklärung erwähnte Bearbeitungsaktivitäten informieren. Zusätzlich können wir Sie über die Bearbeitung Ihrer Daten separat informieren, z.B. in Einwilligungserklärungen, Vertragsbedingungen, zusätzlichen Datenschutzerklärungen, Formularen und Hinweisen.

Diese Datenschutzerklärung ist auf die Anforderungen des Bundesgesetzes über den Datenschutz («**DSG**») inkl. der Verordnung über den Datenschutz («**DSV**») sowie – soweit anwendbar - der EU-Datenschutz-Grundverordnung («**DSGVO**») ausgelegt. Ob und inwieweit diese Regularien anwendbar sind, hängt jedoch vom Einzelfall ab.

Wer ist für die Bearbeitung Ihrer Daten verantwortlich?

Für die in dieser Datenschutzerklärung beschriebenen Datenbearbeitungen ist datenschutzrechtlich die folgende Person verantwortlich, soweit im Einzelfall (z.B. in weiteren Datenschutzerklärungen, auf Formularen oder in Verträgen) nichts Anderes kommuniziert wird:

Raffaela Mueller
love@raffaelamueller.com

Welche Daten bearbeiten wir?

Wir bearbeiten verschiedene Kategorien von Daten über Sie, mit den aktuellen und ggf. auch mit den früheren Informationen, falls sich Angaben ändern. Die wichtigsten Kategorien sind folgende:

- **Personenstammdaten:** Sämtliche Kontaktdaten von Kunden, Mitarbeitenden (inkl. Bewerbende), Potenzialen, Vertriebspartnern und übrigen Vertragspartnern sowie weiteren natürlichen und juristischen Personen.
Dazu gehören insbesondere, aber nicht abschliessend: Vor- und Nachname, Geschlecht, Geburtsdatum, Zivilstand, Sprachen, (E-Mail-)Adressen, Telefonnummer
- **Kommunikationsdaten (inkl. Rechtsstreitigkeiten):** Sämtliche Daten, in denen die Kommunikation von Mitarbeitenden untereinander, aber auch mit Kunden und externen Partnern, gespeichert ist. Die Inhalte dieser Daten sind im Allgemeinen unstrukturiert.
Dazu gehören insbesondere, aber nicht abschliessend: E-Mails, Schriftverkehr, Kundenfeedback, Umfragen. Bei Rechtsstreitigkeiten insbesondere, aber nicht abschliessend, Daten betreffend

Beschwerden und Differenzen zu Leistungen bzw. den dazu geschlossenen Verträgen wie etwa Regresse und Streitigkeiten sowie Daten aus Verfahrensakten von Behörden und Gerichten darunter.

- **Marketing-Daten:** Daten, die für die Gewinnung von Neukunden und Neu-Abschlüssen verwendet. Dazu gehören insbesondere, aber nicht abschliessend Angaben wie persönliche Präferenzen und Interessen, Marktdaten und Sozio-demographische Daten.
- **In- / Exkassodaten:** Daten, die im Zusammenhang mit dem Rechnungswesen entstehen. Dazu gehören insbesondere, aber nicht abschliessend offene Posten, Fakturierungen, Zahlungen, Rückforderungen und Informationen zur Zahlungsvergangenheit.
- **HR-Daten:** Daten, die über die Personenstammdaten hinaus zur Bewirtschaftung der Mitarbeitenden erforderlich sind. Dazu gehören insbesondere, aber nicht abschliessend Daten aus dem Personal-Dossier, Bewerbungsunterlagen, Zielvereinbarungen, Lohnbuchhaltungsdaten, Arbeitszeiten sowie Aus- und Weiterbildungen. Details können den separaten Datenschutzerklärungen Personal und Recruiting entnommen werden.
- **Compliance-Daten:** Daten, die zur Compliance-Beurteilung der Geschäftsprozesse oder von Datenschutzverletzungen erforderlich sind. Dazu gehören insbesondere, aber nicht abschliessend Compliance-Beurteilungen, Compliance Verstösse inkl. Verantwortlichen oder involvierte Personen in einem Data Breach.

Wessen Daten bearbeiten wir?

Wir erheben und bearbeiten Daten von folgenden Personenkategorien:

- **Kunden:** Personen, die eine Vertragsbeziehung unterhalten
- **Potenziale:** Unter Potenzial versteht man Personen, die Ziel einer Kampagne von uns sind. Sowohl Kunden als auch Partner ohne bisherige Geschäftsbeziehung mit uns können Potenziale sein.
- **Mitarbeitende (inkl. Bewerber):** Mitarbeitende sind Angestellte von uns sowie Personen, die sich um eine Anstellung bewerben
- **Übrige Personen:** Übrige Personen, von denen wir Personendaten bearbeiten und die nicht durch die explizit genannten Personenkategorien erfasst werden.
-

Woher haben wir Ihre Daten?

Viele der genannten **Daten geben Sie uns selbst bekannt** (z.B. über Formulare, im Rahmen der Kommunikation mit uns, im Zusammenhang mit Verträgen, bei der Verwendung der Website etc.). Wenn Sie mit uns Verträge schliessen oder Leistungen beanspruchen wollen, müssen Sie uns zudem im Rahmen Ihrer vertraglichen Verpflichtung gemäss dem einschlägigen Vertrag Daten bereitstellen, insbesondere Personenstammdaten.

Teilweise **erheben wir auch Daten bei Dritten über Sie:** Diese umfassen insbesondere Angaben aus öffentlichen Registern, Angaben, die wir im Zusammenhang mit behördlichen und gerichtlichen Verfahren erfahren, Angaben über Sie in Korrespondenz und Besprechungen mit Dritten, Angaben über Sie, die uns Personen aus Ihrem Umfeld (Familie, Berater, Rechtsvertreter etc.) geben, damit wir Verträge mit Ihnen oder unter Einbezug von Ihnen abschliessen oder abwickeln können (z.B. Referenzen, Ihre Adresse für Lieferungen, Vollmachten, Angaben zur Einhaltung gesetzlicher Vorgaben wie etwa zur Betrugsbekämpfung, Angaben von Banken zur Inanspruchnahme oder Erbringung von Leistungen durch Sie (z.B. Zahlungen, Käufe etc.), Angaben aus Medien und Internet zu Ihrer Person (so weit dies im konkreten Fall angezeigt ist, z.B. im Rahmen einer Bewerbung, Marketing, Verkauf, etc.), und ggf. Interessen und weitere soziodemographische Daten (insb. für Marketing und Forschung) und Daten im Zusammenhang mit der Verwendung von fremden Websites und Online-Angeboten, wo diese Nutzung Ihnen zugeordnet werden kann.

Wenn Sie uns Daten über andere Personen wie z.B. Familienmitglieder, Arbeitskollegen etc. übermitteln bzw. bekanntgeben, gehen wir davon aus, dass Sie dazu befugt sind und dass diese Daten richtig sind. Mit der Übermittlung von Daten über Dritte bestätigen Sie dies. Bitte stellen Sie auch sicher, dass diese Dritten über diese Datenschutzerklärung informiert wurden.

Zu welchen Zwecken bearbeiten wir Ihre Daten?

Wir bearbeiten Ihre Daten zu den Zwecken, die wir im Folgenden erläutern.

Wir bearbeiten Daten für den **Abschluss von Vertragsbeziehungen** zum Kauf eines Produktes oder einer Leistung von raffaelamueller.com.

Im Rahmen der **Abwicklung von Vertragsbeziehungen** bearbeiten wir Daten zur Verwaltung der Kundenbeziehung, zur Erbringung und Einforderung vertraglicher Leistungen (was auch den Bezug von Dritten umfasst, wie Werbendienstleistern etc, die uns dann ihrerseits Daten liefern können), für die Beratung und für die Kundenbetreuung. Auch die Durchsetzung von Rechtsansprüchen aus Verträgen (Inkasso, Gerichtsverfahren etc.) gehört zur Abwicklung, ebenso wie die Buchführung, Beendigung von Verträgen und die öffentliche Kommunikation.

Wir bearbeiten Ihre Daten im Zusammenhang mit der **Kommunikation** mit Ihnen, für die Beantwortung von Anfragen und der Geltendmachung Ihrer Rechte und um Sie bei Rückfragen zu kontaktieren. Wir bewahren Ihre Daten auf, um unsere Kommunikation mit Ihnen zu dokumentieren, für Schulungszwecke, zur Qualitätssicherung und für Nachfragen.

Weiters bearbeiten wird Daten zur **Führung von Statistiken**.

Zudem bearbeiten wir Daten für die Verfolgung und **Umsetzung von diversen Rechten**, die Abwehr von Rechtsansprüchen, das Führen von Zivilprozessen, für die Zwecke von rechtlichen Untersuchungen oder Verfahren und zur Beantwortung von Anfragen von Behörden.

Wir bearbeiten Ihre Daten für **Marketingzwecke** und zur **Beziehungspflege**, z.B. um unseren Kunden Werbung zu Produkten und Dienstleistungen zu senden. Das kann z.B. in Form von Newslettern und anderen regelmässigen Kontakten (elektronisch, per Post, telefonisch), über andere Kanäle, für welche wir von Ihnen Kontaktinformationen haben, aber auch im Rahmen von einzelnen Marketingaktionen (z.B. Anlässe, Wettbewerbe etc.) erfolgen.

Wir bearbeiten Ihre Daten weiter zur **Verbesserung unserer Dienstleistungen und zur Produktentwicklung**. Wir sind bestrebt, unsere Produkte und Dienstleistungen laufend zu verbessern und auf veränderte Bedürfnisse rasch reagieren zu können. Wir analysieren deshalb bspw., welche Produkte von welchen Personengruppen in welcher Weise abgeschlossen werden und wie neue Produkte und Leistungen ausgestaltet werden können. Dies gibt Hinweise auf die Marktakzeptanz bestehender Produkte und das Marktpotential.

Wir bearbeiten Personendaten zur **Einhaltung von Gesetzen, Weisungen und Empfehlungen von Behörden und interner Regularien («Compliance»)**. Wir können in bestimmten Fällen beispielsweise verpflichtet sein, Behörden Meldungen zu erstatten. Auch die Erfüllung von Auskunfts-, Informations- oder Meldepflichten bspw. im Zusammenhang mit aufsichts- und steuerrechtlichen Pflichten setzen Datenbearbeitungen voraus oder bringen sie mit sich, z.B. die Erfüllung von Archivierungspflichten und die Verhinderung, Aufdeckung und Abklärung von Straftaten und anderen Verstössen (z.B. Missbrauch). werden. Bei den rechtlichen Pflichten kann es sich um schweizerisches Recht, aber auch um ausländische Bestimmungen handeln, denen wir unterstehen, ebenso Selbstregulierungen, Branchenstandards, die eigene «Corporate Governance» und behördliche Anweisungen und Ersuchen.

Auf welcher Grundlage bearbeiten wir Ihre Daten?

Wir bearbeiten Ihre Daten als Privatperson. Grundlage für diese Datenbearbeitungen sind einerseits Ihre **Einwilligung**. In diesen Fällen informieren wir Sie gesondert über die entsprechenden Zwecke der Bearbeitung. Einwilligungen können Sie jederzeit durch schriftliche Mitteilung (postalisch) oder, wo nicht anders angegeben oder vereinbart, per E-Mail an uns mit Wirkung für die Zukunft widerrufen. Sobald wir die Mitteilung über den Widerruf Ihrer Einwilligung erhalten haben, werden wir Ihre Daten nicht mehr für die Zwecke bearbeiten, denen Sie ursprünglich zugestimmt haben, es sei denn, wir haben eine andere Rechtsgrundlage dafür. Durch den Widerruf Ihrer Einwilligung wird die Rechtmässigkeit der aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Bearbeitung nicht berührt.

Wo wir Sie nicht um Ihre Einwilligung für eine Bearbeitung bitten, stützen wir die Bearbeitung Ihrer Daten darauf, dass die Bearbeitung für die **Anbahnung oder Abwicklung eines Vertrags** mit Ihnen (oder der von Ihnen vertretenen Stelle) erforderlich ist oder dass wir oder Dritte ein **überwiegendes Interesse** daran haben. Zu unseren überwiegenden Interessen gehören die beschriebenen Zwecke und damit verbundenen Ziele zu verfolgen und entsprechende Massnahmen durchführen zu können.

Profiling und Automatisierte Einzelentscheide

Wir können bestimmte Ihrer persönlichen Eigenschaften zu den genannten Zwecken anhand Ihrer Daten automatisiert bewerten («**Profiling**»), wenn wir Präferenzdaten ermitteln wollen, aber auch um Missbrauchs- und Sicherheitsrisiken festzustellen, statistische Auswertungen vorzunehmen oder für betriebliche Planungszwecke. Zu denselben Zwecken können wir auch Profile erstellen, d.h. wir können Verhaltens- und Präferenzdaten kombinieren, um Sie als Person mit Ihren unterschiedlichen Interessen und sonstigen Eigenschaften besser zu verstehen.

Zur Zeit nehmen wir keine **automatisierten Einzelentscheide** vor. Wir werden Sie in diesem Fall entsprechend informieren und die nach anwendbarem Recht erforderlichen Massnahmen vorsehen, sofern wird automatisierte Einzelentscheide vornehmen.

Wem geben wir Ihre Daten bekannt?

Im Zusammenhang mit unseren Verträgen, unseren Dienstleistungen und Produkten, unseren rechtlichen Pflichten oder sonst zur Wahrung unserer überwiegenden Interessen und den weiteren aufgeführten Zwecken können wir Ihre Personendaten auch an Dritte, insbesondere an die folgenden Kategorien von Empfängern übermitteln:

- **Dienstleister:** Wir arbeiten mit Dienstleistern im In- und Ausland zusammen, damit wir unsere Produkte und Dienstleistungen effizient erbringen und wir uns auf unsere Kernkompetenzen konzentrieren können. Diese Dienstleistungen betreffen z.B. IT-Dienstleistungen, den Versand von Informationen, Marketing-, Vertriebs-, Kommunikations- oder Druckdienstleistungen, Organisation und Durchführung von Veranstaltungen und Empfängen, teilweise das Inkasso, Wirtschaftsauskunfteien, Adressprüfer (z.B. zur Aktualisierung von Adressbeständen bei Umzügen), Leistungen von Beratungsunternehmen, Anwälten, Banken, Versicherern und Telekomunternehmen. Wir geben diesen Dienstleistern jeweils die für ihre Leistungen erforderlichen Daten bekannt, die auch Sie betreffen können. Wir schliessen mit diesen Dienstleistern Verträge, die Bestimmungen zum Schutz der Daten vorsehen, soweit sich ein solcher nicht aus dem Gesetz ergibt. Unsere Dienstleister können Daten, wie ihre Dienstleistungen benutzt werden und weitere Daten, die im Rahmen der Benutzung ihrer Dienstleistung anfallen, unter Umständen auch als eigenständige Verantwortliche für ihre eigenen überwiegenden Interessen verarbeiten (z.B. zu statistischen Auswertungen oder zur Abrechnung). Dienstleister informieren über ihre eigenständigen Datenverarbeitungen in ihren eigenen Datenschutzerklärungen.

- **Behörden:** Wir können Personendaten an Ämter, Gerichte und andere Behörden im In- und Ausland weitergeben, wenn wir dazu rechtlich verpflichtet oder berechtigt sind oder dies zur Wahrung unserer Interessen als erforderlich erscheint.

Weitere Personen: Gemeint sind andere Fällen, wo sich der Einbezug von Dritten aus den Zwecken ergibt. Andere Empfänger sind z.B. von Ihnen abweichend angegebene Adressaten oder fremde Zahlungsempfänger, andere Dritte auch im Rahmen von Vertretungsverhältnissen (z. B. wenn wir Ihre Daten Ihrem Anwalt oder Ihrer Bank senden) oder an Behörden- oder Gerichtsverfahren beteiligte Personen.

Alle diese Kategorien von Empfängern können ihrerseits Dritte beiziehen, so dass Ihre Daten auch diesen zugänglich werden können. Die Bearbeitung durch bestimmte Dritte können wir beschränken (z.B. IT-Provider), jene anderer Dritter aber nicht (z.B. Behörden, Banken etc.).

Ihre Daten unterstehen auch nach einer Bekanntgabe in der Schweiz und im restlichen Europa weiterhin einem angemessenen Datenschutz. Für die Bekanntgabe in andere Länder gelten die unten dargelegten Bestimmungen. Möchten Sie nicht, dass bestimmte Daten weitergegeben werden, teilen Sie uns dies bitte mit, damit wir prüfen können, ob und inwieweit wir Ihnen entgegenkommen können.

Wir ermöglichen auch **bestimmten Dritten**, z.B. bei Anlässen von uns, ihrerseits **Personendaten von Ihnen** zu erheben (z.B. Medienfotografen). Soweit wir nicht in entscheidender Weise an diesen Datenerhebungen beteiligt sind, sind diese Dritten allein dafür verantwortlich. Bei Anliegen und zur Geltendmachung Ihrer Datenschutzrechte wenden Sie sich bitte direkt an diese Dritten.

Gelangen Ihre Personendaten auch ins Ausland?

Wie erläutert, geben wir Daten auch anderen Stellen bekannt. Diese befinden sich nicht nur in der Schweiz. Ihre Daten können daher sowohl in Europa, als auch in Ausnahmefällen in jedem Land der Welt bearbeitet werden.

Beindet sich ein Empfänger in einem Land ohne angemessenen gesetzlichen Datenschutz, verpflichten wir den Empfänger vertraglich zur Einhaltung des Datenschutzes (dazu verwenden wir die neuen Standardvertragsklauseln der Europäischen Kommission inkl. der durch den Eidgenössischen Datenschutz- und Öffentlichkeitsbeauftragten [EDÖB] verlangten Anpassungen für die Schweiz), soweit er nicht bereits einem gesetzlich anerkannten Regelwerk zur Sicherstellung des Datenschutzes unterliegt und wir uns nicht auf eine Ausnahmebestimmung stützen können. Eine Ausnahme kann beispielsweise bei Rechtsverfahren im Ausland gelten, aber auch in Fällen überwiegender öffentlicher Interessen oder wenn eine Vertragsabwicklung eine solche Bekanntgabe erfordert, wenn Sie eingewilligt haben oder wenn es sich um von Ihnen allgemein zugänglich gemachte Daten handelt, deren Bearbeitung Sie nicht widersprochen haben.

Beachten Sie bitte auch, dass Daten, die über das Internet ausgetauscht werden, häufig über Drittstaaten geleitet werden. Ihre Daten können daher auch dann ins Ausland gelangen, wenn sich Absender und Empfänger im gleichen Land befinden.

Wie lange bearbeiten wir Ihre Daten?

Wir bearbeiten Ihre Daten so lange, wie es unsere Bearbeitungszwecke, die gesetzlichen Aufbewahrungsfristen und unsere überwiegenden Interessen der Bearbeitung zu Dokumentations- und Beweis Zwecken verlangen oder eine Speicherung technisch bedingt ist. Stehen keine rechtlichen oder vertraglichen Pflichten entgegen, löschen oder anonymisieren wir Ihre Daten nach Ablauf der Speicher- oder Bearbeitungsdauer im Rahmen unserer üblichen Abläufe.

Geschäftliche Unterlagen, einschliesslich Kommunikation, werden so lange aufbewahrt, wie wir ein Interesse daran haben (so insbesondere ein Beweisinteresse im Falle von Ansprüchen, Dokumentation der Einhaltung bestimmter gesetzlicher und anderer Vorgaben oder an nicht personenbezogenen

Auswertungen) oder dazu verpflichtet ist (vertraglich, gesetzlich oder aufgrund von anderen Vorgaben).

Wie schützen wir Ihre Daten?

Wir treffen angemessene Sicherheitsmassnahmen, um die Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit Ihrer Daten zu wahren, um sie gegen unberechtigte oder unrechtmässige Bearbeitungen zu schützen und den Gefahren des Verlusts, einer unbeabsichtigten Veränderung, einer ungewollten Offenlegung oder eines unberechtigten Zugriffs entgegenzuwirken.

Wir verpflichten auch unsere Auftragsbearbeiter dazu, angemessene Sicherheitsmassnahmen zu treffen. Sicherheitsrisiken lassen sich allerdings generell nicht ganz ausschliessen; Restrisiken sind unvermeidbar.

Welche Rechte haben Sie?

Das anwendbare Datenschutzrecht gewährt Ihnen unter bestimmten Umständen das Recht, der Bearbeitung Ihrer Daten zu widersprechen, insbesondere für Zwecke des Direktmarketings, dem für Direktwerbung betriebenen Profiling und weitere berechtigte Interessen an der Bearbeitung.

Um Ihnen die Kontrolle über die Bearbeitung Ihrer Daten zu erleichtern, haben Sie im Zusammenhang mit unserer Datenbearbeitung je nach anwendbarem Datenschutzrecht auch folgende Rechte:

- Das Recht, von uns Auskunft zu verlangen, ob und welche Daten wir von Ihnen bearbeiten;
- das Recht, dass wir Daten korrigieren, wenn sie unrichtig sind;
- das Recht, die Löschung von Daten zu verlangen;
- das Recht, von uns die Herausgabe bestimmter Personendaten in einem gängigen elektronischen Format oder ihre Übertragung an einen anderen Verantwortlichen zu verlangen;
- das Recht, eine Einwilligung zu widerrufen, soweit unsere Bearbeitung auf Ihrer Einwilligung beruht;
- das Recht auf Nachfrage weitere Informationen zu erhalten, die für die Ausübung dieser Rechte hilfreich sind;
- das Recht, bei automatisierten Einzelentscheidungen Ihren Standpunkt darzulegen und zu verlangen, dass die Entscheidung von einer natürlichen Person überprüft wird.

Wenn Sie uns gegenüber die oben genannten Rechte ausüben wollen, wenden Sie sich bitte per E-Mail an uns: love@raffaelamueller.com. Damit wir einen Missbrauch ausschliessen können, müssen wir Sie identifizieren respektive verifizieren (z.B. mit einer Ausweiskopie).

Wenn Sie sich im EWR, im Vereinigten Königreich oder in der Schweiz befinden, haben Sie zudem das Recht, sich bei der Datenschutz-Aufsichtsbehörde Ihres Landes zu beschweren.

Die Schweizer Aufsichtsbehörde erreichen Sie hier:

<https://www.edoeb.admin.ch/edoeb/de/home/der-edoeb/kontakt/adresse.html>

Kann diese Datenschutzerklärung geändert werden?

Diese Datenschutzerklärung ist nicht Bestandteil eines Vertrags mit Ihnen. Wir können diese Datenschutzerklärung jederzeit anpassen. Die auf dieser Website veröffentlichte Version ist die jeweils aktuelle Fassung.

Letzte Aktualisierung: **Dezember 2023**