

# Datenschutzrichtlinie

---

## 1. Kontext

---

COMNEXIO ist ein Kontaktzentrum, das in Gosselies (Belgien) ansässig ist.

Comnexio ist insbesondere in folgenden Bereichen tätig:

- Kundenkontakt-Management
  - Management der eingehenden Anrufe
  - Bearbeitung der Kostenbeteiligungsanträge
  - Meldung von Störungen
  - Erfassung der Kundenbeschwerden
  - Kunden-Zufriedenheitsumfragen (SMS/NPS)
  - Chat- und Chatbot-Lösungen
- Umfragen und Reporting
  - Management und Analyse Ihrer Zufriedenheitsumfragen
  - Einführung von Leistungsindikatoren für den Telefon- bzw. Digitalkanal
  - E-Mail-Versand
  - Verlaufskontrolle und Reporting
- Digitale Präsenz
  - Callback & Click to Call
  - Digitales Reporting
  - Management des Chats auf den sozialen Netzwerken
  - Moderation / Antworten auf Kommentare

---

## 2. Zweck und Anwendungsbereich der Datenschutzrichtlinie

---

Zweck dieser Richtlinie ist es, Sie darüber zu informieren, dass Comnexio (Gesellschaftssitz: Avenue Georges Lemaire 38 – 6041 Gosselies) die Datenschutz-Grundverordnung (EU-Verordnung 2016/679) einhält.

Sie präzisiert die Art der von Comnexio gesammelten persönlichen Daten, die Zweckbestimmungen der entsprechenden Datenverarbeitung und die Kontrolle, zu der Sie in Sachen Datenschutz berechtigt sind. Sie beschreibt außerdem, wie die Kunden von COMNEXIO Zugang zu ihren persönlichen Daten haben und diese aktualisieren können.

In dem hier beschriebenen und gesteckten Rahmen handelt Comnexio als Subunternehmer der Gesellschaft ORES Assets, deren Tochtergesellschaft sie ist.

Das Unternehmen bittet die betreffenden Personen, diese Datenschutzrichtlinie aufmerksam zu lesen, um seine Handlungsweise und Praktiken gut zu verstehen.

Folgende Aspekte werden in diesem Dokument angesprochen: Erläuterung des gesetzlichen Rahmens, dem COMNEXIO unterliegt; Präsentation der Grundprinzipien in Sachen Datenschutz, nach denen sich COMNEXIO richtet; Art der von COMNEXION verarbeiteten persönlichen Daten; Modalitäten der Datenweitergabe an Dritte; diverse Rechte der betreffenden Personen sowie Modalitäten des Datenmanagements und der entsprechenden Verarbeitungen, die im Unternehmen gelten.

---

### 3. Anwendung der Gesetzgebung

---

COMNEXIO berücksichtigt den europäischen und belgischen rechtlichen Kontext in Sachen Datenschutz, insbesondere:

- die Allgemeine Verordnung zum Datenschutz 2016/679 vom 27. April 2016 (kurz DSGVO/GDPR),
- das Gesetz vom 30. Juli 2018 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten.

---

### 4. Daten bezüglich der Kunden von COMNEXIO

---

Im Rahmen seiner Aufgaben als Kontaktzentrum muss COMNEXIO persönliche Daten seiner Kunden oder anderer natürlicher Personen verarbeiten, mit denen es interagiert.

#### 4.1. Welche Daten werden vorwiegend von COMNEXIO verarbeitet?

Wenn Sie mit den Betreuungsteams von COMNEXIO Informationen austauschen, können wir folgende Arten von persönlichen Daten sammeln und verarbeiten:

- **Identifizierungsdaten** (Beispiele: Name, Vorname, Anschrift, Nummer von Personalausweis und Pass, Staatsangehörigkeit, EAN, Zählnummer, Geburtsort und -datum, Foto, IP-Adresse)
- **Daten über Ihre Anrufe an unsere Teams:** die benutzten Telefonnummern beim Anwählen unserer Kundenservice-Nummer sowie die Dauer der Telefongespräche
- **Daten im Zusammenhang mit den technischen Anlagen,** die von unserem Partner ORES verwaltet werden, beispielsweise die Energieverbrauchsdaten, die Daten über die Wohnung der Kunden, in der die Zähler montiert sind, die Art des Zählers
- **Daten im Zusammenhang mit der Nutzung des Netzes und der Dienstleistungen unseres Partners ORES, Kontaktdaten** (Beispiele: Postanschrift und E-Mail-Adresse, Telefonnummer)
- **Daten über Ihre Wohnung:** insbesondere Einzugs- und Umzugsdatum; technische Situation am Wohnsitz der Kunden
- **Finanz- und Bankdaten:** insbesondere chronologischer Überblick über die Zahlungen, Gesamtbetrag der offenen Rechnungen, höchste Mahnstufe, Zahlungsart, Zahlungsbedingungen, angewandter Tarif (Sozialtarif), Daten der Kunden, für die ORES als Energieversorger fungiert (sozial geschützte Kunden), Kontonummer bei Verbuchung und Fakturierung von Einsätzen
- **Daten über die Blockierung eines Zählers** (Beispiele: Grund der Blockierung, Datum der Blockierung)
- **Steuerdaten** (Beispiele: Steuernummer, MwSt.-Nummer, Daten über den MwSt.-Satz, der auf auszuführende Arbeiten anzuwenden ist)
- **Daten über Kundengewohnheiten und -präferenzen** (Beispiele: bevorzugte Kontaktaufnahme oder Kommunikationskanäle der Kunden für die Zählerablesung, Art der benutzten Heizung, Lebensdauer der Elektrogeräte)

- **Daten über die Interaktionen:** bei Kontakten mit den Empfangsbüros, beim Besuch der Website, bei der Nutzung von Anwenderprogrammen, während Telefongesprächen, Austausch per E-Mail oder Chat und auf den sozialen Netzwerken
- **Daten über die Qualität der Kunden als Prosumenten (gleichzeitig Energieverbraucher und -erzeuger):** Dies ist insbesondere der Fall, wenn die Kunden Fotovoltaikmodule installiert haben.
- **Daten über die soziale und ökonomische Situation der Kunden: beispielsweise** für die Kunden, die Anspruch auf einen Sozialtarif haben oder als sozial geschützte Kunden eingetragen sind
- **Technische Daten:** Adresse des Internetprotokolls (IP), die Sie für den Internetanschluss Ihres Computers benutzen
  - Zugangsdaten
  - Typ und Version Ihres Browsers
  - Ihre Zeitzone-Parameter
  - Typ und Version der Browser-Plug-ins
  - Betriebssystem und -plattform

COMNEXIO verarbeitet nie Daten über seine Kunden, aus denen ihre rassische oder ethnische Herkunft, politische Meinungen, religiöse bzw. weltanschauliche Überzeugung oder Gewerkschaftszugehörigkeit hervorgehen, genetische Daten oder Daten über das Sexualleben und die sexuelle Ausrichtung.

## 4.2. Quellen der von COMNEXIO verarbeiteten Daten

Wir können auch folgende Arten von persönlichen Daten sammeln, entweder unmittelbar bei Ihnen oder bei unserem Hauptpartner ORES, der für die Verarbeitung zuständig ist.

Diese Datenschutzrichtlinie bezieht sich auf die Sammlung von Online- und Offline-Daten, einschließlich der persönlichen Daten, die COMNEXIO über seine verschiedenen Kommunikationskanäle (Websites, Callcenter, E-Mails, ...) und bei Dritten (Behörden, kommunale Stellen, Energieversorgern ...) sammelt.

## 4.3. Zu welchem Zweck und auf welchen Grundlagen werden Ihre persönlichen Daten von COMNEXIO verarbeitet?

COMNEXIO nutzt Ihre persönlichen Daten im Namen und für Rechnung von ORES Assets, um seine Aufgaben als Kontaktzentrum zu unterstützen: Erteilung von Informationen über die Dienste des VNB, Mitteilung von Störungen oder Schwierigkeiten beim Netzzugang, Erteilung von Arbeitsaufträgen, Terminvereinbarung, Bearbeitung von Akten, Erfassung von Beschwerden, Betrugsvermeidung, Marketing. Ihre persönlichen Daten werden unter anderem zu folgenden Zwecken genutzt:

- Erfüllung Ihrer Anfragen zu Informationen, Produkten und Diensten sowie entsprechende Kommunikation mit Ihnen;
- Bearbeitung Ihrer Akten und Termine;
- Erteilung sachdienlicher Informationen über die Produkte und Dienste;
- Erstellung und Zusendung relevanter Marketing-Mitteilungen;

- besseres Verständnis des Kundenverhaltens im Hinblick auf die Optimierung unserer Websites, Produkte, Dienste und Anwenderprogramme sowie unserer Marketing- und Werbekampagnen;
- Erfassung von Maßnahmen zur Schließung eines Vertrags oder Erfüllung unserer Verpflichtungen, die sich aus einem mit Ihnen oder mit der Firma, für die Sie arbeiten, geschlossenen Vertrag ergeben, insbesondere:
  - Lieferung von Produkten und Diensten an Sie selbst oder ggf. an die Firma, für die Sie arbeiten;
  - Verwaltung des Kundenkontos, das Sie (oder Ihre Firma) bei uns haben (hat), insbesondere für die Führung und Unterstützung der laufenden Tätigkeit;
- Archivierung Ihrer Informationen;
- Tätigkeiten im Bereich Forschung und Entwicklung;
- Analyse Ihrer persönlichen Daten zu Marketing- oder sonstigen Handelszwecken.

---

## *5. Datenspeicherung*

---

COMNEXIO speichert die persönlichen Daten seiner Kunden für die Dauer, die laut den einschlägigen gesetzlichen und vorschriftsmäßigen Bestimmungen erforderlich bzw. zulässig ist, oder für eine andere Dauer, die aufgrund von operativen Sachzwängen - beispielsweise der korrekten Verarbeitung der abgelesenen Daten - oder infolge von Anfragen der Justiz und/oder Regulierungsbehörde erforderlich ist.

COMNEXIO bewahrt die aufgezeichneten elektronischen Kommunikationen, solange dies laut Gesetz erforderlich bzw. zulässig ist, insbesondere für den Zeitraum, in dem ein Streitfall bezüglich dieser Kommunikationen auftreten könnte.

Dies gilt für die Telefongespräche und die elektronischen Kommunikationen der Kunden mit dem Callcenter oder der Kundenberater. Die Telefongespräche mit dem Callcenter werden typischerweise einen Monat aufbewahrt, sofern keine Verlängerung wegen eines in diesem Zeitraum eintretenden Vorfalles erforderlich ist (Kundenbeschwerde, Betrugsversuch, ...).

## 6. Kommunikation mit Dritten und Subunternehmern

---

Wir können Ihre persönlichen Daten mit folgenden Partnern teilen:

- Jedes Unternehmen unserer Gruppe, unserer Muttergesellschaft und unserer Subunternehmer, die unsere Verarbeitung der persönlichen Daten gemäß den Bestimmungen dieser Datenschutzrichtlinie unterstützen. Falls einer dieser Partner Ihre persönlichen Daten für Direktmarketing nutzt, werden wir ihm diese Informationen zu diesem Zweck nur mit Ihrer vorherigen Zustimmung übermitteln.
- Zu den entsprechenden Dritten gehören:
  - Unsere Partner des Fachbereichs, Handelspartner, Kunden, Lieferanten und Subunternehmer für die Ausführung eines von uns geschlossenen Vertrags oder für die sonstigen Geschäftsvorgänge, die wir im normalen Rahmen unserer Tätigkeiten mit Ihnen oder der Person, für die Sie arbeiten, unternehmen können.
  - Unsere Buchprüfer, Rechtsberater und sonstigen Fachberater bzw. Dienstleister.
- Für die über unsere Websites gesammelten Informationen:
  - Die Lieferanten von Datenanalysen und Suchmaschinen, die uns bei der Verbesserung und Optimierung unserer Website in Übereinstimmung mit dem Abschnitt „Nutzung von Cookies“ dieser Datenschutzrichtlinie unterstützen.

---

## 7. Rechte der betroffenen Personen

---

Jede betroffene Person verfügt über eine Reihe von Rechten, die im Folgenden erläutert werden:

- **Zugriffsrecht:** Die Kunden können Informationen über die Verarbeitung ihrer persönlichen Daten sowie eine Kopie dieser Daten erhalten.
- **Berichtigungsrecht:** Die Kunden können die Berichtigung ihrer persönlichen Daten beantragen, falls diese sich als falsch oder veraltet erweisen.
- **Löschungsrecht:** Die Kunden können die Löschung Ihrer persönlichen Daten fordern. Dieser Recht ist relativ und gilt nicht für die Daten, die COMNEXIO im Rahmen seines öffentlichen Dienstleistungsauftrags oder seiner gesetzlichen Verpflichtungen aufbewahrt und für die die Archivierungsfrist nicht verjährt ist. Die Löschung bestimmter Daten könnte dazu führen, dass COMNEXIO seine Aufgaben nicht (mehr) erfüllen kann.

- Recht auf Einschränkung der Datenverarbeitung: Die Kunden können die Einschränkung der Verarbeitung ihrer persönlichen Daten beantragen. Wie das Löschungsrecht ist auch dieses Recht nicht uneingeschränkt.
- Widerspruchsrecht: Die Kunden können der Verarbeitung ihrer persönlichen Daten aus Gründen widersprechen, die mit ihrer besonderen Situation verbunden sind.
- Sie verfügen über das uneingeschränkte Recht, der Verarbeitung ihrer persönlichen Daten zum Zweck des Direktmarketings - einschließlich der mit dem Direktmarketing verbundenen Profilierung - zu widersprechen.
- Recht auf Widerruf der Zustimmung: Die Kunden, die ihre Zustimmung zur Verarbeitung ihrer persönlichen Daten erteilt haben, können diese Zustimmung jederzeit widerrufen.
- Recht auf Datenübertragbarkeit: Falls dieses Recht anwendbar ist, kann der Kunde die Rückgabe der persönlichen Daten fordern, die er mitgeteilt hatte, oder deren Übermittlung an einen Dritten beantragen, sofern dies technisch möglich ist.

Die Ausübung dieser Rechte erfolgt durch Zusendung eines Schreibens mit Angabe der beantragten Rechte und Nachweis der Identität der betroffenen Person, beispielsweise durch Übermittlung einer Kopie des Personalausweises.

Das Schreiben ist an folgende Adresse zu richten:

COMNEXIO – Rechtsabteilung  
Zu Händen des DSB (Datenschutzbeauftragter)  
Avenue Albert 1<sup>er</sup> 19  
5000 Namur

Die betroffenen Personen sind außerdem berechtigt, diesen Antrag oder eine Beschwerde bei der Datenschutzbehörde kostenlos einzureichen.

---

## 8. Abänderung dieser Datenschutzrichtlinie

---

COMNEXIO kann diese Datenschutzrichtlinie regelmäßig aktualisieren. Die Kunden können die aktuellste Fassung dieses Dokuments auf der Website des Unternehmens jederzeit einsehen.

Sie können bei COMNEXIO auch die Zusendung einer entsprechenden Papierfassung beantragen.

---

## 9. Vertraulichkeit und Sicherheit der persönlichen Daten

---

Die von COMNEXIO verarbeiteten persönlichen Daten unterliegen dem Berufsgeheimnis. Jede nicht zulässige Sammlung, Nutzung oder Verarbeitung dieser Daten ist strengstens verboten. Jede Verarbeitung solcher Daten vonseiten eines Mitarbeiters von COMNEXIO ist unzulässig, falls dieser im Rahmen seiner berechtigten Aufgaben nicht dazu befugt ist. In diesem Zusammenhang gilt unbedingt das Sicherheitsprinzip „Need to know“. Die Zugriffsrechte auf die persönlichen Daten sind also so festgelegt, dass die Mitarbeiter von COMNEXIO nur Zugang zu jenen Daten haben, die sie zur Ausführung ihrer Aufgaben kennen müssen.

Nach der gleichen Logik ist den Mitarbeitern von COMNEXIO Folgendes untersagt:

- Nutzung der persönlichen Daten zu privaten oder gewerblichen Zwecken,
- Weitergabe der persönlichen Daten an Unbefugte,
- Bereitstellung der persönlichen Daten auf irgendeine andere Art und Weise.

Um die Einhaltung der Bestimmungen zu garantieren, lässt sich das Unternehmen regelmäßig von seiner Abteilung Internes Audit auf seine Übereinstimmung mit der Allgemeinen Verordnung zum Datenschutz (DSGVO) auditieren. COMNEXIO unterliegt außerdem der Kontrolle der Regulierungsbehörden.

---

## 10. Nutzung von Cookies

---

Cookies sind Dateien im TXT-Format, die auf dem Computer gespeichert werden, wenn die Website von COMNEXIO besucht wird. Diese Dateien erstellen unter anderem die Karte der Informationen über die Art des Browsers, das Betriebssystem, den Besuch der Website und die persönlichen Präferenzen. Durch die Nutzung von Cookies kann COMNEXIO seinen Kunden die beste Benutzererfahrung bieten. Dank der Cookies kann COMNEXIO insbesondere Folgendes bieten:

- ständige Optimierung der Website,
- Speicherung der Präferenzen seiner Kunden, damit diese bei der Nutzung der Website nicht systematisch dieselben Informationen eingeben bzw. downloaden müssen,
- Verbesserung der Sicherheit und Reaktivität der Website.

Eine spezifische „Cookie Policy“ steht den Kunden zur Verfügung, die mehr zu diesem Thema erfahren möchten: <https://www.comnexio.be/utilisation-des-cookies>



---

## 11. Glossar

---

1. **Persönliche Daten:** alle Informationen über eine bestimmte oder bestimmbare natürliche Person (weiter oben „betroffene Person“ genannt); als bestimmbar wird eine Person angesehen, die direkt oder indirekt identifiziert werden kann, insbesondere durch Zuordnung zu einer Kennung - wie beispielsweise zu einem Namen, einer Kennnummer, Lokalisierungsdaten oder einer Online-Kennung - oder zu einem oder mehreren spezifischen Elementen, die Ausdruck ihrer physischen, physiologischen, genetischen, psychischen, wirtschaftlichen, kulturellen oder sozialen Identität sind.
2. **DSGVO:** EU-Verordnung 2016/679 vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten und zum freien Datenverkehr
3. **Dritter:** die natürliche oder juristische Person, Behörde, Einrichtung oder jede andere Stelle, außer der betroffenen Person, dem für die Verarbeitung Verantwortlichen, dem Subunternehmer und den Personen, die unter der unmittelbaren Verantwortung des für die Verarbeitung Verantwortlichen oder des Subunternehmers befugt sind, die persönlichen Daten zu verarbeiten.
4. **Subunternehmer:** die natürliche oder juristische Person, Behörde, Einrichtung oder jede andere Stelle, die personenbezogene Daten im Auftrag des für die Verarbeitung Verantwortlichen verarbeitet.
5. **Verarbeitung:** jeder mit oder ohne Hilfe automatisierter Verfahren ausgeführte Vorgang oder jede Vorgangsreihe im Zusammenhang mit personenbezogenen Daten wie die Sammlung, Speicherung, Organisation, Strukturierung, Aufbewahrung, Anpassung oder Veränderung, Extraktion, Abfragung, Nutzung, Weitergabe durch Übermittlung, Verbreitung oder jede andere Form der Bereitstellung, die Kombination oder die Verknüpfung sowie die Sperrung/Einschränkung, Löschung oder Vernichtung.
6. **Für die Verarbeitung Verantwortlicher:** die natürliche oder juristische Person, Behörde, Einrichtung oder jede andere Stelle, die allein oder gemeinsam mit anderen über die Zwecke und Mittel der Verarbeitung von personenbezogenen Daten entscheidet; sind die Zwecke und Mittel der Verarbeitung von personenbezogenen Daten in einzelstaatlichen oder gemeinschaftlichen Rechts- und Verwaltungsvorschriften festgelegt, so können der für die Verarbeitung Verantwortliche bzw. die spezifischen Kriterien für seine Benennung durch einzelstaatliche oder gemeinschaftliche Rechtsvorschriften bestimmt werden.
7. **Einwilligung der betroffenen Person:** jede Willensbekundung, die ohne Zwang, für den konkreten Fall und in Kenntnis der Sachlage erfolgt und mit

der die betroffene Person akzeptiert, dass personenbezogene Daten, die sie betreffen, verarbeitet werden.

8. **Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten:** eine Verletzung der Sicherheit, die auf unbeabsichtigte oder unrechtmäßige Weise zur Vernichtung, zum Verlust, zur Veränderung und zur unbefugten Weitergabe von bzw. zum unbefugten Zugang zu personenbezogenen Daten führt, die übertragen, gespeichert oder auf andere Weise verarbeitet werden.