

CCV-Datenschutzerklärung

1 Allgemeines

Wir, der **Customer Service & Call Center Verband Deutschland e. V. (CCV)**, Gertraudenstraße 20, 10178 Berlin, info@cc-verband.de, www.cc-verband.de, nehmen den Schutz Ihrer persönlichen Daten sowie Ihr Recht auf informationelle Selbstbestimmung sehr ernst. Wir halten uns strikt an die europäischen und deutschen Datenschutzbestimmungen (insbesondere Datenschutz-Grundverordnung [DSGVO], Bundesdatenschutzgesetz [BDSG]) sowie das Wettbewerbsrecht (insbesondere Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb [UWG]). Die Beachtung der Privatsphäre bei der Verarbeitung personenbezogener Daten ist uns ein wichtiges Anliegen.

Als verantwortliche Stelle sind wir Anbieter dieses Onlineangebots. Die nachfolgende Erklärung gibt Ihnen einen Überblick darüber, wie wir Ihren Schutz gewährleisten. Insbesondere möchten wir Ihnen als Besucher unserer Internetseite, CCV-Mitglied, CCV-Interessent, Gast unserer zahlreichen CCV-Veranstaltungen oder Teilnehmer an CCV-Aktionen gern erklären, welche Art von Daten wir erheben, warum wir diese Daten erheben, wie wir diese Daten verwenden und wie Sie jederzeit über den Umgang mit Ihren persönlichen Daten bestimmen können.

Wir verpflichten uns, sämtliche Informationen und erfasste Daten zu schützen und vertraulich zu behandeln. Gespeicherte Daten werden nur in der in dieser Datenschutzerklärung beschriebenen Weise Dritten zur Verfügung gestellt. Eine weitere Verwendung personenbezogener Daten darüber hinaus erfolgt nicht.

Ihr Vertrauen ist uns sehr wichtig. Daher möchten wir Ihnen jederzeit Rede und Antwort bezüglich der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten stehen. Wenn Sie Fragen haben, die Ihnen diese Datenschutzerklärung nicht beantworten kann, oder wenn Sie zu einem Punkt vertiefte Informationen wünschen bzw. Anregungen haben, wenden Sie sich bitte über die eingangs genannten Kontaktkanäle an uns.

2 Datenschutz

Die Nutzung unseres Online-Angebots ist grundsätzlich ohne Offenlegung der Identität und damit anonym möglich. Wir sind bestrebt, so wenige personenbezogene Daten wie möglich zu erheben.

Personenbezogene Daten sind Einzelangaben über persönliche oder sachliche Verhältnisse einer bestimmten oder bestimmbaren natürlichen Person. Darunter fallen Informationen wie Name, Adresse, Postanschrift, Telefonnummer und E-Mailadresse. Informationen, die nicht direkt mit Ihrer Identität in Verbindung gebracht werden (statistische Daten wie zum Beispiel favorisierte Internetseiten oder Anzahl der Nutzer einer Seite), fallen in der Regel nicht darunter.

Bei jedem Aufruf unserer Seiten erheben, verarbeiten und speichern wir kurzfristig und in anonymer Form serverseitig lediglich Zugriffsdaten wie die IP-Adresse, Datum und Uhrzeit des Aufrufs, Ursprungs-

Internetseite (Referrer-URL) und betrachtete Seiten. Diese Zugriffsdaten verwenden wir ausschließlich in anonymer Form, um die Nutzung unseres Onlineangebots zu ermöglichen und um dieses zu optimieren.

Soweit überhaupt erforderlich, erheben, speichern und verarbeiten wir personenbezogene Daten ausschließlich nach den geltenden gesetzlichen Bestimmungen und wenn dies zur Erfüllung der vertraglichen bzw. vorvertraglichen Beziehungen oder unserer Serviceangebote zwischen uns und dem Nutzer bzw. zur Bereitstellung der angeforderten Angebote oder zu Abrechnungszwecken notwendig ist. Eine über diese Datenschutzerklärung hinausgehende Datenverarbeitung oder Weitergabe Ihrer Daten an Dritte ist ausgeschlossen.

Sofern innerhalb des Onlineangebots die Möglichkeit zur Eingabe persönlicher oder geschäftlicher Daten (E-Mailadressen, Namen, Anschriften) besteht, erfolgt die Preisgabe dieser Daten seitens des Nutzers auf ausdrücklich freiwilliger Basis. Die Inanspruchnahme und Bezahlung aller angebotenen Dienste ist – soweit organisatorisch sowie technisch möglich und zumutbar – auch ohne Angabe solcher Daten bzw. unter Angabe anonymisierter Daten oder eines Pseudonyms gestattet.

3 Verwendete Software und Anbieter

Für die Mitglieder- und Interessentenverwaltung sowie den Versand unserer „Internen Kommunikation“ (CCV-Newsletter) und Mailings nutzen wir deutsche bzw. europäische Anbieter. Als auf unseren Rechnern installierte Customer-Relationship-Management-Software wird Sunrise verwendet (<https://www.relations-crm.com>, Sunrise Software GmbH, Münchner Bundesstrasse 92, 5020 Salzburg, Österreich). Die TERRA CLOUD GmbH (<https://www.terracloud.de>, Hankamp 2, 32609 Hüllhorst) stellt das Rechenzentrum zur Verfügung. Für den Versand der „Internen Kommunikation“ im monatlichen Turnus an unsere Mitglieder und Interessenten sowie für unsere Pressemitteilungen und Mailings nutzen wir die deutsche Plattform Evalanche (<https://www.sc-networks.de>, SC-Networks GmbH, Enzianstraße 2, 82319 Starnberg). Die Anmeldung zu unseren Veranstaltungen erfolgt entweder direkt über ein CCV-eigenes Formular auf unserer Homepage oder aber über den Ticketshop von pretix (<https://pretix.eu>, pretix GmbH, Berthold-Mogel-Straße 1, 69126 Heidelberg).

Die Bereitstellung von Webhosting-Dienstleistungen (Domainregistrierungen) wird vom deutschen Anbieter jweiland.net (<https://jweiland.net>, jweiland.net - Jochen Weiland, Echterdinger Str. 57, 70794 Filderstadt) übernommen.

Zur Verwaltung der CCV-Website wird WordPress (<https://de.wordpress.com>, WordPress Foundation, 660 4th Street, Box 119, San Francisco, CA 94107, United States) verwendet. Die CCV-Website betreut die Pixelmacherei UG (<https://www.pixelmacherei.de>, Hattenhäuser Weg 8, 34311 Naumburg). Für das Design sowie die ursprüngliche Programmierung war ADVERB – Agentur für Verbandskommunikation (<https://agentur-adverb.de>, Reinhardtstraße 12, 10117 Berlin) verantwortlich. Die Server, auf denen die CCV-Website läuft, werden von ALL-INKL.COM (<https://all-inkl.com/>, Hauptstraße 68, 02742 Friedersdorf) bereitgestellt.

4 Datensicherheit

Wir setzen nach Maßgabe des Art. 32 DSGVO technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen ein, um Ihre zur Verfügung gestellten persönlichen Daten vor Zugriff und Missbrauch durch unberechtigte Personen zu schützen.

Um Ihre übermittelten Daten bestmöglich zu schützen, nutzen wir eine SSL- Verschlüsselung. Sie erkennen derart verschlüsselte Verbindungen an dem Präfix „https://“ im Seitenlink in der Adresszeile Ihres Browsers. Unverschlüsselte Seiten sind durch „http://“ gekennzeichnet. Sämtliche Daten, welche Sie an diese Website übermitteln, etwa bei Anmeldungen oder Logins, können dank SSL-Verschlüsselung nicht von Dritten gelesen werden.

5 Inhalt und Änderungen des Onlineangebots

Wir übernehmen keinerlei Gewähr für die Aktualität, Korrektheit, Vollständigkeit oder Qualität der bereitgestellten Informationen. Haftungsansprüche gegen uns, welche sich auf Schäden materieller oder ideeller Art beziehen, die durch die Nutzung oder Nichtnutzung der dargebotenen Informationen bzw. durch die Nutzung fehlerhafter und unvollständiger Informationen verursacht wurden, sind ausgeschlossen.

Alle Angebote sind freibleibend und unverbindlich. Wir behalten uns ausdrücklich vor, Teile der Seiten oder das gesamte Onlineangebot ohne gesonderte Ankündigung zu verändern, zu ergänzen, zu löschen oder die Veröffentlichung zeitweise oder endgültig einzustellen.

6 Verweise und Links, Soziale Medien

Bei direkten oder indirekten Verweisen auf fremde Webseiten („Hyperlinks“), die außerhalb unseres Verantwortungsbereichs liegen, würde eine Haftungsverpflichtung ausschließlich in dem Fall in Kraft treten, in dem wir von den Inhalten Kenntnis haben und es uns technisch möglich und zumutbar gewesen wäre, die Nutzung im Falle rechtswidriger Inhalte zu verhindern.

Wir erklären, dass zum Zeitpunkt der Linksetzung keine illegalen Inhalte auf den zu verlinkenden Seiten erkennbar waren. Auf die aktuelle und zukünftige Gestaltung, die Inhalte oder die Urheberschaft der verlinkten/verknüpften Seiten haben wir keinerlei Einfluss. Deshalb distanzieren wir uns von allen Inhalten aller verlinkten/verknüpften Seiten, die nach der Linksetzung verändert wurden. Diese Feststellung gilt für alle innerhalb des eigenen Internetangebots gesetzten Links und Verweise sowie für Fremdeinträge in von uns eingerichteten Pressemitteilungen, Newsmeldungen, Artikel, Profilen, Foren und in allen anderen Formen von Datenbanken, auf deren Inhalte externe Schreibzugriffe möglich sind. Für illegale, fehlerhafte oder unvollständige Inhalte und insbesondere für Schäden, die aus der Nutzung oder Nichtnutzung solcherart dargebotener Informationen entstehen, haftet allein der jeweilige Anbieter der Seite, auf welche verwiesen wurde, nicht derjenige (namentlich der CCV), der über Links auf die jeweilige Veröffentlichung lediglich verweist.

Der CCV kann keine Verantwortung für die Datenschutzpraktiken anderer Internetseiten übernehmen. Die Datenschutzerklärung des CCV gilt ausschließlich für Daten, die auf dieser Internetseite erfasst werden.

Der CCV verwendet auf seiner Homepage keine Share-/Like-Buttons, Social Plugins etc. zu sozialen Netzwerken. Die Social-Media-Seiten des CCV auf X, YouTube, XING, LinkedIn und Instagram sind lediglich verlinkt. Bei Nutzung dieser Seiten beachten Sie bitte die Datenschutzerklärungen des jeweiligen Anbieters:

X: <https://privacy.x.com/de>

YouTube: <https://policies.google.com/privacy?hl=de&gl=de>

XING: <https://privacy.xing.com/de/datenschutzerklaerung>

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/legal/privacy-policy>

Instagram: <https://help.instagram.com/519522125107875>

Einige der seitens der oben aufgeführten Anbieter erhobenen Daten können wir für unsere Nutzungsanalyse abrufen. Dazu zählt beispielsweise die Zahl der Seitenaufrufe, die Zahl der „Gefällt mir“-Angaben, Reaktionen auf unsere Beiträge, Kommentare, Antworten, der Anteil an männlichen und weiblichen Nutzern unserer Seite, die Herkunft auf Grundlage von Land und Sprache. Die Informationen verwenden wir ausschließlich zu statistischen Zwecken sowie zur inhaltlichen und gestalterischen Optimierung unseres Seitenauftritts und der dortigen Beiträge. Die Rechtsgrundlage hierfür ist Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO („berechtigzte Interessen des Verantwortlichen“: ein nutzerfreundliches CCV-Serviceangebot, das sowohl unseren geschäftlichen Interessen dient, als auch den Erwartungen der CCV-Mitglieder sowie -Interessenten entspricht).

Der CCV nutzt aktuell neben www.cc-verband.de folgende weitere Internetadressen:

www.ccv-positionen.de (verweist dauerhaft auf <https://cc-verband.de/themen>),

www.ccv-roadshow.de (verweist derzeit auf <https://cc-verband.de/ccv-roadshow-mitarbeiterfuehrung-und-arbeitsrecht-im-kundenservice>),

www.ccv-jahrestagung.de (verweist derzeit auf <https://cc-verband.de/termin/jahrestagung-der-call-und-contactcenter-wirtschaft-2023>) und

www.quality-award.de (verweist dauerhaft auf <https://cc-verband.de/verband/ccv-quality-award>).

7 Urheberrecht und gewerblicher Rechtsschutz

Wir sind bestrebt, in allen Publikationen die Urheberrechte der verwendeten Grafiken, Tondokumente, Videosequenzen und Texte zu beachten, von uns selbst erstellte Grafiken, Tondokumente, Videosequenzen und Texte zu nutzen oder auf lizenzfreie Grafiken, Tondokumente, Videosequenzen und Texte zurückzugreifen.

Alle innerhalb unseres Onlineangebots genannten und ggf. durch Dritte geschützten Marken- und Warenzeichen unterliegen uneingeschränkt den Bestimmungen des jeweils gültigen gewerblichen Rechtsschutzes und den Rechten der jeweiligen eingetragenen Eigentümer. Allein aufgrund der bloßen Nennung ist nicht der Schluss zu ziehen, dass Markenzeichen nicht durch Rechte Dritter geschützt sind.

Das Copyright für veröffentlichte, von uns selbst erstellte Objekte verbleibt beim CCV. Eine Vervielfältigung oder Verwendung solcher Grafiken, Tondokumente, Videosequenzen und Texte in anderen elektronischen oder gedruckten Publikationen ist ohne unsere ausdrückliche Zustimmung nicht gestattet.

8 Cookies, reCAPTCHA und Google Analytics zur Optimierung unseres Serviceangebots

Sogenannte Cookies sind kleine Datenpakete mit Konfigurationsinformationen. Diese Dateien speichert der Web-Browser auf dem Computer des Nutzers, wenn eine Internetseite geöffnet wird. Um unser Onlineangebot zu nutzen, ist die Einwilligung in die Nutzung von Cookies nicht notwendig, jedoch können durch eine Deaktivierung von Cookies möglicherweise nicht alle Funktionen (wie z. B. Warenkorb) angeboten werden. In den Browsereinstellungen des Nutzers kann das Speichern von Cookies deaktiviert werden. Weitere Hinweise zur Deaktivierung von Cookies entnehmen Sie bitte Ihrer jeweiligen Browsersoftware.

Diese Internetseite benutzt Google Analytics, einen Webanalysedienst der Google LLC („Google“), einem Unternehmen von Alphabet Inc. Google Analytics verwendet ebenfalls Cookies. Die durch den Cookie erzeugten Informationen über Ihre Benutzung dieser Internetseite werden in der Regel an einen Server von Google in den USA übertragen und dort gespeichert. Wir haben die IP-Anonymisierung auf dieser Internetseite aktiviert. Dadurch wird Ihre IP-Adresse von Google innerhalb von Mitgliedstaaten der Europäischen Union oder in anderen Vertragsstaaten des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum zuvor gekürzt. Nur in Ausnahmefällen wird die volle IP-Adresse an einen Server von Google in den USA übertragen und dort gekürzt. In unserem Auftrag wird Google diese Informationen benutzen, um Ihre Nutzung der Internetseite auszuwerten, um Reports über die Webseitenaktivitäten zusammenzustellen und um weitere, mit der Websitenutzung und der Internetnutzung verbundene Dienstleistungen uns gegenüber zu erbringen. Die im Rahmen von Google Analytics von Ihrem Browser übermittelte IP-Adresse wird nicht mit anderen Daten von Google zusammengeführt. Sie können die Speicherung der Cookies durch eine entsprechende Einstellung Ihrer Browsersoftware verhindern. Wir weisen Sie jedoch darauf hin, dass Sie in diesem Fall gegebenenfalls nicht sämtliche Funktionen dieser Internetseite vollumfänglich nutzen können. Sie können darüber hinaus die Erfassung der durch das Cookie erzeugten und auf Ihre Nutzung der Internetseite bezogenen Daten (inkl. Ihrer IP-Adresse) an Google sowie die Verarbeitung dieser Daten durch Google verhindern, indem Sie das unter dem folgenden Link (<http://tools.google.com/dlpage/gaoptout?hl=de>) verfügbare Browser-Plugin herunterladen und installieren.

Wir nutzen „Google reCAPTCHA“ (im Folgenden „reCAPTCHA“) auf dieser Website. Anbieter ist die Google Ireland Limited („Google“), Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Irland.

Mit reCAPTCHA soll überprüft werden, ob die Dateneingabe auf dieser Website (z. B. in einem Kontaktformular) durch einen Menschen oder durch ein automatisiertes Programm erfolgt. Hierzu analysiert reCAPTCHA das Verhalten des Websitebesuchers anhand verschiedener Merkmale. Diese Analyse beginnt automatisch, sobald der Websitebesucher die Website betritt. Zur Analyse wertet reCAPTCHA verschiedene Informationen aus (z. B. IP-Adresse, Verweildauer des Websitebesuchers auf der Website oder vom Nutzer getätigte Mausbewegungen). Die bei der Analyse erfassten Daten werden an Google weitergeleitet. Die reCAPTCHA-Analysen laufen vollständig im Hintergrund. Websitebesucher werden nicht darauf hingewiesen, dass eine Analyse stattfindet.

Die Speicherung und Analyse der Daten erfolgt auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Der Webseitbetreiber hat ein berechtigtes Interesse daran, seine Webangebote vor missbräuchlicher automatisierter Ausspähung und vor Spam zu schützen. Sofern eine entsprechende Einwilligung abgefragt wurde, erfolgt die Verarbeitung ausschließlich auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO und § 25 Abs. 1 TDDDG, soweit die Einwilligung die Speicherung von Cookies oder den Zugriff auf Informationen im Endgerät des Nutzers (z. B. Device-Fingerprinting) im Sinne des TDDDG umfasst. Die Einwilligung ist jederzeit widerrufbar. Weitere Informationen zu Google reCAPTCHA entnehmen Sie den Google-Datenschutzbestimmungen und den Google Nutzungsbedingungen unter folgenden Links: <https://policies.google.com/privacy?hl=de> und <https://policies.google.com/terms?hl=de>.

Ihre Daten werden gegebenenfalls in die USA übermittelt. Für die USA ist ein Angemessenheitsbeschluss der EU-Kommission (Art. 45 Abs. 3 DSGVO) vorhanden, der auf Grundlage des Trans-Atlantic Data Privacy Frameworks (TADPF) zwischen den USA und der EU erfolgte. Google hat sich nach dem TADPF zertifiziert und damit verpflichtet, europäische Datenschutzgrundsätze einzuhalten: <https://www.dataprivacyframework.gov/list>.

9 Datenverarbeitung im Rahmen Ihrer CCV-Mitgliedschaft

Im Rahmen Ihrer CCV-Mitgliedschaft werden in aller Regel personenbezogene Daten wie z. B. Name, Anschrift, E-Mailadresse etc. erhoben. Diese werden für unsere umfassende Mitgliederbetreuung genutzt (z. B. Newsletter „Interne Kommunikation“, Hinweise zu Veranstaltungen, Aktionen usw.). Sie können der vorgenannten Nutzung zur Mitgliederbetreuung jederzeit widersprechen. Ihren Widerspruch können Sie uns durch einfache E-Mailnachricht an info@cc-verband.de bzw. postalisch an die Anschrift Customer Service & Call Center Verband Deutschland e. V. (CCV), Gertraudenstraße 20, 10178 Berlin zukommen lassen. Beachten Sie bitte, dass Ihnen hierdurch organisatorisch nicht alle Mitgliedervorteile gewährt werden können. Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO („vertragliche oder vorvertragliche Maßnahmen“).

Im Rahmen der CCV-Mitgliederversammlung sind wir verpflichtet, Sie unter Angabe Ihres Namens und Ihres Unternehmens in eine Teilnehmerliste einzutragen und im Bedarfsfall satzungsgemäß befugt, eine Vollmacht zur Übertragung des Stimmrechts entgegenzunehmen. Beide Dokumente müssen gegebenenfalls einem Notar und/oder dem zuständigen Registergericht (Amtsgericht Charlottenburg [Berlin]) vorgelegt werden, um den ordnungsgemäßen Ablauf (z. B. Stimmberechtigung, Beschlussfähigkeit) der CCV-Mitgliederversammlung zu dokumentieren. Rechtsgrundlage für diese Verarbeitung ist Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO („zur Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung“).

10 Anmeldung zu Veranstaltungen und Aktionen

10.1 Präsenzveranstaltungen und Aktionen

Auf unserer Internetseite werden Anmeldeformulare sowie weitere Kontaktmöglichkeiten für die zahlreichen Veranstaltungen und Aktionen des CCV (z. B. Jahrestagung, Regionaltreffen, Arbeitskreistreffen, Webinare, CCV Quality Award) geschaltet. Im Rahmen Ihrer Anmeldung werden in aller Regel personenbezogene Daten erhoben wie z. B. Name, Anschrift, E-Mailadresse etc. Diese Daten werden für Ihre Identifizierung und Registrierung genutzt. Zudem kann es erforderlich sein, ausgewählte persönliche

Daten jenen Unternehmen zur Verfügung zu stellen, die als Gastgeber von Veranstaltungen sowie (Mit-) Organisator von Aktionen fungieren. Darüber hinaus werden die Daten für den E-Mailversand von Informationen wie Neuigkeiten aus dem Verband oder Veranstaltungsterminen genutzt. Da Schwerpunkt unserer Veranstaltungen als Branchenverband neben ihrem Informationscharakter auch das Netzwerken der Teilnehmer untereinander ist, führen wir jeweils Teilnehmerlisten (enthaltene personenbezogene Daten: Name, Vorname, Unternehmen), die wir im Nachgang im passwortgeschützten, nur Mitgliedern zugänglichen Bereich unserer CCV-Website hinterlegen sowie den Teilnehmern zur Verfügung stellen. Eine weitergehende Veröffentlichung erfolgt nicht. Auf die vorgestellten Gegebenheiten werden Sie innerhalb des Anmeldevorgangs ausdrücklich hingewiesen. Sie können der vorgenannten Verwendung sowie dem Versand von interessanten Informationen über die Verbandstätigkeiten jederzeit widersprechen. Ihren Widerspruch können Sie uns durch einfache E-Mailnachricht an info@cc-verband.de bzw. postalisch an die Anschrift Customer Service & Call Center Verband Deutschland e. V. (CCV), Gertraudenstraße 20, 10178 Berlin zukommen lassen. Der Widerspruch kann jedoch aus organisatorischen Gründen zu einem Ausschluss von der Teilnahme an Veranstaltungen und Aktionen führen. Rechtsgrundlage ist für bereits registrierte CCV-Mitglieder Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO („vertragliche oder vorvertragliche Maßnahmen“), für die übrigen Teilnehmer Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO (in Verbindung mit Art. 7 DSGVO, „Einwilligung“).

Auf unseren Veranstaltungen werden meist Fotos und Videos erstellt. Diese werden in den CCV-Publikationen sowie auf unseren Social-Media-Kanälen verbreitet. Verlinkungen auf Einzelpersonen erfolgen gelegentlich nur bei CCV-Mandatsträgern, Preisträgern, Sponsoren, Referenten und Kooperationspartnern. Mit Ihrer Anmeldung zu unseren Veranstaltungen erklären Sie sich mit den Foto- und Videoaufnahmen sowie deren Veröffentlichung einverstanden.

10.2 Virtuelle CCV-Treffen

Als Ergänzung unseres Veranstaltungsangebotes führt der CCV virtuelle CCV-Events durch (z. B. „CCV Goes Remote“ oder „CCV-Online-Event“). Als Anbieter nutzen wir hierfür den Dienstleister „Zoom“. „Zoom“ ist ein cloudbasierter Service der Zoom Video Communications, Inc., die ihren Sitz in den USA hat.

„Zoom“-Datenschutzerklärung: <https://zoom.us/de-de/privacy.html>

Rechtliche Bestimmungen und Datenschutz: <https://zoom.us/docs/de-de/privacy-and-legal.html>

Wir weisen darauf hin, dass von unserer Seite keinerlei personenbezogene Daten an „Zoom“ übermittelt werden. Bei Anmeldung zu einem virtuellen CCV-Treffen erhalten Sie von der CCV-Geschäftsstelle einen nicht auf eine einzelne Person bezogenen Link und ein nicht auf eine einzelne Person bezogenes Kennwort. Wenn Sie dem Link folgen, werden Sie von „Zoom“ darum gebeten, einen Namen und eine E-Mailadresse anzugeben. Hier können Sie auch ein Pseudonym und eine pseudonymisierte E-Mailadresse nutzen. Der Zugang zum virtuellen CCV-Treffen erfolgt ausschließlich nach Freigabe durch die CCV-Moderatoren, um die Teilnahme von nicht berechtigten Personen (sogenanntes „Zoombombing“) zu verhindern. Sollten Sie ein Pseudonym nutzen, welches keinen Rückschluss auf Ihre Person zulässt, bitten wir Sie, uns dieses im Vorfeld mitzuteilen, um eine Freischaltung zu gewährleisten. Die Video- und Mikrofonfunktion ist standardmäßig deaktiviert, eine Aufmerksamkeitsverfolgung findet nicht statt. Wir bitten vorsorglich darum, während des virtuellen CCV-Treffens keine Geschäftsgeheimnisse etc. zu erör-

tern. Im Rahmen des virtuellen CCV-Treffens erhält „Zoom“ Zugriff auf Meeting-Metadaten wie Teilnehmer-IP-Adressen sowie Geräte-/Hardware-Informationen.

Für die Nutzung von „Zoom“ für virtuelle CCV-Treffen ist weder eine Registrierung bei „Zoom“ noch das Herunterladen der „Zoom“-App erforderlich. Ihre Teilnahme kann auch ohne Registrierung in der Browserversion von „Zoom“ erfolgen. Wir empfehlen insoweit, für die Teilnahme auf die Verwendung der „Zoom“-App sowie eine Registrierung zu verzichten und sich zudem nicht via Telefon einzuwählen, sondern stattdessen die Browserversion des „Zoom“-Clients zu benutzen. Sollten Sie sich entgegen unserer Empfehlung bei „Zoom“ registrieren, so erhält der Anbieter notwendigerweise Kenntnis von den von Ihnen in diesem Rahmen übermittelten personenbezogenen Daten. Bei einer Einwahl mit dem Telefon erhält „Zoom“ Angaben zur eingehenden und ausgehenden Rufnummer, Ländername, Start- und Endzeit, ggf. können weitere Verbindungsdaten wie z. B. die IP-Adresse des Geräts gespeichert werden.

Ihre Daten werden gegebenenfalls in die USA übermittelt. Für die USA ist ein Angemessenheitsbeschluss der EU-Kommission (Art. 45 Abs. 3 DSGVO) vorhanden, der auf Grundlage des Trans-Atlantic Data Privacy Frameworks (TADPF) zwischen den USA und der EU erfolgte. Zoom hat sich nach dem TADPF zertifiziert und damit verpflichtet, europäische Datenschutzgrundsätze einzuhalten:

<https://www.dataprivacyframework.gov/list>.

Mit Ihrer Anmeldung zu unseren virtuellen CCV-Treffen erklären Sie sich ggf. mit einer Aufzeichnung des Onlineevents einverstanden (MP4-Datei/ M4A-Datei). Eine stattfindende Aufzeichnung wird Ihnen im Meeting-Fenster angezeigt. Diese Aufzeichnung enthält ausschließlich die jeweiligen Vorträge inklusive etwaiger Präsentationen und wird in unserem geschlossenen, kennwortgeschützten Mitgliederbereich im Nachgang zur Verfügung gestellt. Wir behalten uns die Möglichkeit vor, die Ergebnisse von im Rahmen des virtuellen CCV-Treffens vorgenommenen Umfragen (die Stimmabgabe erfolgt anonym) zu speichern und zu veröffentlichen.

Zwecks Nachbereitung des Onlineevents werden die Logins (Name [ggf. Ihr stattdessen gewähltes Pseudonym] und [ggf. die pseudonymisierte] E-Mailadresse) erfasst. Zudem erfassen wir den offenen Chatverlauf sowie an die CCV-Moderatoren gerichtete Nachrichten. Chatverläufe zwischen den Teilnehmern werden hingegen nicht erfasst.

Die Anmeldung zu virtuellen CCV-Treffen erfolgt über das Anmeldeformular auf unserer Homepage analog zu unseren übrigen, weiter oben dargestellten Veranstaltungen und Aktionen. Über die Einzelheiten zum Zweck der Datenverarbeitung, zu Ihrem Widerspruchsrecht sowie zu den Rechtsgrundlagen können Sie sich dort (10.1) informieren.

10.3 Virtuelle Jahrestagung und virtuelle Mitgliederversammlung

Im Zuge der Corona-Pandemie („Covid19“ bzw. „Coronavirus“) und einer entsprechenden, 2021 beschlossenen Satzungsänderung kann der CCV die Jahrestagung der Call- und Contactcenter-Wirtschaft sowie die CCV-Mitgliederversammlung online durchführen.

Wir bedienen uns zur Durchführung der virtuellen Jahrestagung und der virtuellen Mitgliederversammlungen zum Teil externer Dienstleister (z. B. IT-Dienstleister, Stimmabgabebot). Beauftragte Dienstleis-

ter erhalten von uns nur solche personenbezogenen Daten, welche für die Ausführung der beauftragten Dienstleistung erforderlich sind und verarbeiten diese Daten ausschließlich nach unserer Weisung.

Hinsichtlich der Datenverarbeitung im Rahmen der virtuellen Jahrestagung gelten die bereits unter 10.1 dargelegten Bestimmungen.

Bezüglich der Datenverarbeitung im Rahmen der CCV-Mitgliederversammlung beachten Sie bitte die Hinweise unter Punkt 9 dieser Datenschutzerklärung.

11 Bestellung von Publikationen

Auf unserer Internetseite werden Formulare für die Bestellung sowie den Download von zahlreichen Publikationen (z. B. Studien, Whitepaper, Broschüren etc.) vorgeschaltet. Im Rahmen Ihrer Bestellung werden in aller Regel personenbezogene Daten erhoben wie z. B. Name, Anschrift, E-Mailadresse etc. Diese Daten werden für Ihre Identifizierung, ggf. die Rechnungsstellung und zum E-Mailversand von Informationen wie Neuigkeiten aus dem Verband oder Veranstaltungsterminen erhoben. Darauf werden Sie innerhalb des Anmeldevorgangs ausdrücklich hingewiesen. Sie können dem vorgenannten Versand von interessanten Informationen über die Verbandstätigkeiten jederzeit widersprechen. Ihren Widerspruch können Sie uns durch einfache E-Mailnachricht an info@cc-verband.de bzw. postalisch an die Anschrift Customer Service & Call Center Verband Deutschland e. V. (CCV), Gertraudenstraße 20, 10178 Berlin zukommen lassen. Rechtsgrundlage ist für bereits registrierte CCV-Mitglieder Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO („vertragliche oder vorvertragliche Maßnahmen“), für die übrigen Besteller Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO (in Verbindung mit Art. 7 DSGVO, „Einwilligung“).

12 Abonnement unserer „Internen Kommunikation“ und Mailings

Auf unserer Internetseite können Sie den CCV-Newsletter, die „Interne Kommunikation“, sowie Mailings zu Events und Brancheninformationen abonnieren. Im Rahmen der Abommementeintragung erheben wir von Ihnen personenbezogene Daten wie z. B. Name und E-Mailadresse. Diese Daten verwenden wir zur Personalisierung und Ausführung unserer E-Mailaussendungen. Zu statistischen Zwecken führen wir anonymisiertes Klick-Tracking durch. Ein Rückschluss auf einzelne Empfänger ist nicht möglich. Sie haben jederzeit die Möglichkeit, Ihr Abonnement zu kündigen. Entweder komfortabel mit Hilfe des Links, der sich im unteren Bereich jeder unserer Aussendungen befindet, per E-Mail an info@cc-verband.de bzw. postalisch an die Anschrift Customer Service & Call Center Verband Deutschland e. V. (CCV), Gertraudenstraße 20, 10178 Berlin. Rechtsgrundlage ist für bereits registrierte CCV-Mitglieder Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO („vertragliche oder vorvertragliche Maßnahmen“), für die übrigen Abonnenten Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO (in Verbindung mit Art. 7 DSGVO, „Einwilligung“).

13 Versand von Pressemitteilungen

Der CCV informiert als größter Verband der Call- und Contactcenter-Branche zu relevanten Themen auch im Rahmen von Pressemitteilungen. Hierzu verwenden wir das Tool Evalanche. Im Rahmen des Versands von Pressemitteilungen erheben wir von Ihnen personenbezogene Daten wie z. B. Name und E-Mailadresse. Sie können der vorgenannten Nutzung jederzeit widersprechen. Ihren Widerspruch können Sie uns durch einfache E-Mailnachricht an presse@cc-verband.de bzw. postalisch an die Anschrift

Customer Service & Call Center Verband Deutschland e. V. (CCV), Gertraudenstraße 20, 10178 Berlin zukommen lassen. Nutzen Sie zudem die Möglichkeit, sich komfortabel mit Hilfe des Links, der sich im unteren Bereich jeder unserer Aussendungen befindet, aus dem Verteiler abzumelden. Rechtsgrundlage ist für bereits registrierte CCV-Mitglieder Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO („vertragliche oder vorvertragliche Maßnahmen“), für CCV-Interessenten Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO (in Verbindung mit Art. 7 DSGVO, „Einwilligung“) sowie für Presseorgane Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO („berechtigzte Interessen“: presserelevante Informationen des größten Branchenverbands der Call- und Contactcenter-Wirtschaft zur Vermittlung von Inhalten unserer Arbeit).

14 Nutzung unseres Ausschreibungsportals

Auf unserer Internetseite können Sie, auch als Nicht-Mitglied, kostenlos Ausschreibungen an die CCV-Mitglieder richten. Hierzu müssen Sie ein entsprechendes Formular mit den notwendigen persönlichen Daten wie z. B. Name, Anschrift, E-Mailadresse etc. ausfüllen. Um einen unmittelbaren Kontakt zwischen Ihnen und den interessierten CCV-Mitgliedern zu ermöglichen, sind die von Ihnen im Formular hinterlegten Daten für die CCV-Mitglieder im geschlossenen Ausschreibungsportal sichtbar. Darüber hinaus werden Ihre Daten zum E-Mailversand von Informationen wie Neuigkeiten aus dem Verband oder Veranstaltungsterminen genutzt. Darauf werden Sie innerhalb des Ausschreibungsvorgangs ausdrücklich hingewiesen. Sie können dem vorgenannten Versand von interessanten Informationen über die Verbandstätigkeiten jederzeit widersprechen. Ihren Widerspruch können Sie uns durch einfache E-Mailnachricht an info@cc-verband.de bzw. postalisch an die Anschrift Customer Service & Call Center Verband Deutschland e. V. (CCV), Gertraudenstraße 20, 10178 Berlin zukommen lassen. Rechtsgrundlage ist für bereits registrierte CCV-Mitglieder Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO („vertragliche oder vorvertragliche Maßnahmen“), für die übrigen Interessenten Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO (in Verbindung mit Art. 7 DSGVO, „Einwilligung“).

15 Datenzugriff innerhalb des CCV und Datenweitergabe an Dritte

Ständigen Zugriff auf Ihre persönlichen Daten hat ausschließlich die CCV-Geschäftsstelle. Anlassbezogenen Zugriff (z. B. zwecks Organisation und Durchführung von Veranstaltungen sowie Ansprache von CCV-Mitgliedern und -Interessenten) auf ausgewählte persönliche Daten erhalten die von den CCV-Mitgliedern gewählten Repräsentanten (CCV-Vorstand, Regionalleiter, Leiter der Arbeitskreise und Fachgruppen). Die Mitarbeiter der CCV-Geschäftsstelle und die gewählten CCV-Repräsentanten verpflichteten sich schriftlich zum Datenschutz nach der DSGVO. Die von uns erhobenen Daten werden nicht verkauft. Wir geben die Informationen, die wir erhalten, über die bereits weiter oben genannten Fälle hinaus ausschließlich in dem im Folgenden beschriebenen Umfang an Dritte weiter:

15.1 Weitergabe im Rahmen Ihrer CCV-Mitgliedschaft

CCV-Mitglieder erhalten zahlreiche Vorteile (z. B. Abonnements von Fachzeitschriften). Ebenso finden regelmäßig Neumitgliederaktionen statt. In diesem Rahmen erfolgt eine Weitergabe der hierfür erforderlichen persönlichen Daten an die entsprechenden Medienpartner und Sponsoren. Darüber werden Sie vorab informiert. Ein Widerspruch kann bereits im Rahmen Ihres Mitgliedsantrags oder aber nachträglich erfolgen. Ihren nachträglichen Widerspruch können Sie uns durch einfache E-Mailnachricht an info@cc-verband.de bzw. postalisch an die Anschrift Customer Service & Call Center Verband Deutsch-

land e. V. (CCV), Gertraudenstraße 20, 10178 Berlin zukommen lassen. Beachten Sie bitte, dass es im Falle eines Widerspruchs organisatorisch nicht möglich ist, Ihnen alle unsere CCV-Mitgliedsvorteile zu gewähren.

15.2 Dienstleister

Neben den unter Punkt 3 genannten Dienstleistern beauftragen wir vereinzelt andere Unternehmen mit der Erfüllung von Aufgaben. Ausschließlicher Zweck ist die Optimierung unseres Serviceangebots für CCV-Mitglieder und -Interessenten. Beispiel ist u. a. die Unterstützung bei der Organisation von Veranstaltungen (z. B. Regionaltreffen, Fachgruppentreffen, Jahrestagung). Hierfür greifen wir auf Dienstleister zurück, die als CCV-Mitglieder dem deutschen sowie europäischen Datenschutzrecht unterliegen und dem CCV-Branchenkodex verpflichtet sind oder auf Kooperationspartner, die zwar keine CCV-Mitglieder sind, jedoch ebenfalls dem deutschen und europäischen Datenschutzrecht unterliegen und sich im Vorfeld vertraglich zur Einhaltung des CCV-Branchenkodex verpflichtet haben. Diese Dienstleister haben ggf. Zugang zu ausgewählten persönlichen Informationen, die zur Erfüllung ihrer Aufgaben benötigt werden. Sie dürfen diese jedoch nicht zu anderen Zwecken verwenden. Sie sind verpflichtet, die Informationen gemäß dieser Datenschutzerklärung, dem deutschen und europäischen Datenschutzrecht sowie dem CCV-Branchenkodex zu behandeln. Soweit erforderlich wurde ein Vertrag über eine Auftragsverarbeitung nach Art. 28 DSGVO geschlossen. Ihren Widerspruch bezüglich dieser Datenverarbeitung können Sie uns durch einfache E-Mailnachricht an info@cc-verband.de bzw. postalisch an die Anschrift Customer Service & Call Center Verband Deutschland e. V. (CCV), Gertraudenstraße 20, 10178 Berlin zukommen lassen. Beachten Sie bitte, dass es im Falle eines Widerspruchs organisatorisch nicht möglich ist, Ihnen alle unsere CCV-Vorteile zu gewähren.

15.3 Schutz des CCV und von Dritten

Wir geben persönliche Daten bekannt, wenn wir hierzu gesetzlich verpflichtet sind oder wenn eine solche Weitergabe erforderlich ist, um unsere Rechte und diejenigen Dritter zu schützen.

15.4 Mit Ihrer Einwilligung

In allen anderen Fällen werden wir Sie vorab darüber informieren, wenn persönliche Informationen an Dritte weitergegeben werden sollen und geben Ihnen so die Möglichkeit, Ihre Einwilligung zu erteilen.

16 Nutzung unserer Verbandsdaten

Die Nutzung der im Rahmen unseres Impressums oder vergleichbarer Angaben veröffentlichten CCV-Kontaktdaten wie Postanschriften, Telefon- und Faxnummern sowie E-Mailadressen durch Dritte zur Übersendung von Anfragen, die nicht unserer Verbandstätigkeit entsprechen, bzw. von nicht ausdrücklich angeforderten Informationen ist nicht gestattet. Rechtliche Schritte gegen die Versender von sogenannten Spam-Mails bei Verstößen gegen dieses Verbot sind ausdrücklich vorbehalten.

17 Recht auf Auskunft, Berichtigung, Löschung, Datenübertragung und Einschränkung

Sie haben jederzeit das Recht auf Auskunft über die bezüglich Ihrer Person gespeicherten Daten, deren Herkunft und Empfänger sowie den Zweck der Speicherung (Art. 15 DSGVO). Darüber hinaus steht Ihnen

das Recht zu, jederzeit die Löschung (Art. 17 DSGVO) bzw. Sperrung (Art. 18 DSGVO), Übertragung (Art. 20 DSGVO) sowie Berichtigung (Art. 16 DSGVO) oder Einschränkung (Art. 18 DSGVO) Ihrer Daten zu verlangen und keiner automatisierten Entscheidungen im Einzelfall einschließlich Profiling unterworfen zu werden (Art. 22 DSGVO). Bitte richten Sie Ihr Anliegen an die E-Mailadresse info@cc-verband.de bzw. postalisch an die Anschrift Customer Service & Call Center Verband Deutschland e. V. (CCV), Gertraudenstraße 20, 10178 Berlin. Standardmäßig erfolgt ggf. eine Sperrung Ihrer hinterlegten Daten, um abzusichern, dass wir keine weiteren Verbandsinformationen an Sie versenden. Wünschen Sie eine endgültige Löschung Ihrer Daten, so teilen Sie uns dies auf einem der vorgenannten Kontaktkanäle ausdrücklich mit.

18 Recht auf Widerruf Ihrer Einwilligungen bzw. Widerspruch

Sie haben jederzeit das Recht, uns gegenüber erteilte Einwilligungen zur Datenverarbeitung und Vornahme von CCV-Werbemaßnahmen zu widerrufen (Art. 7 Abs. 3 DSGVO). Bitte richten Sie Ihren Widerruf an die E-Mailadresse info@cc-verband.de bzw. postalisch an die Anschrift Customer Service & Call Center Verband Deutschland e. V. (CCV), Gertraudenstraße 20, 10178 Berlin. In der Regel verarbeiten wir nur Daten, die Sie uns mitgeteilt haben, etwa im Rahmen Ihrer Einwilligung zur Datenverarbeitung bzw. im Rahmen von (vor-)vertraglichen Maßnahmen. Sollten wir Ihre Daten ausnahmsweise aufgrund berechtigter Interessen nach der DSGVO verarbeiten (aus öffentlich zugänglichen Quellen, insbesondere online veröffentlichte Kontaktdaten), so steht Ihnen ein Widerspruchsrecht zu (Art. 21 DSGVO). Wenden Sie sich bitte hierfür an die vorgenannten Kontaktkanäle.

19 Speicherdauer

Ihre personenbezogenen Daten werden gelöscht oder gesperrt, sobald der Zweck der Speicherung entfällt. Eine Speicherung kann darüber hinaus erfolgen, wenn dies durch den europäischen oder nationalen Gesetzgeber in unionsrechtlichen Verordnungen, Gesetzen oder sonstigen Vorschriften, denen der CCV unterliegt, vorgesehen wurde. Eine Sperrung oder Löschung der Daten erfolgt auch dann, wenn eine durch die genannten Normen vorgeschriebene Speicherfrist abläuft, es sei denn, dass eine Erforderlichkeit zur weiteren Speicherung der Daten für einen Vertragsabschluss oder eine Vertragserfüllung besteht.

20 Änderungen der Datenschutzerklärung

Unsere Internetseite und Serviceangebote, Dienste sowie Initiativen entwickeln sich ebenso ständig weiter, wie auch die rechtlichen Vorgaben. Wir behalten uns vor, diese Datenschutzerklärung von Zeit zu Zeit zu aktualisieren, insbesondere um das Feedback unserer Mitglieder sowie Interessenten und die sich ändernde Gesetzgebung oder Rechtsprechung einfließen zu lassen. Wir empfehlen Ihnen daher, unsere Internetseite regelmäßig zu besuchen, damit Sie über den Schutz und die Verarbeitung Ihrer Daten informiert sind.

21 Rechtswirksamkeit der Haftungsausschlüsse

Haftungsausschlüsse in dieser Datenschutzerklärung sind als Teil des CCV-Internet- und Serviceangebots zu betrachten. Sofern Teile oder einzelne Formulierungen dieses Textes der geltenden Rechtslage nicht,

nicht mehr oder nicht vollständig entsprechen sollten, bleiben die übrigen Teile der Erklärung in ihrem Inhalt und ihrer Gültigkeit davon unberührt.

22 Rechtsgrundlagen

Die CCV-Datenschutzerklärung wurde nach Maßgabe der ab 25. Mai 2018 anzuwendenden Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) erstellt. Einzelheiten zur Datenschutzerklärung regeln Art. 13, 14 DSGVO. Die Verarbeitung personenbezogener Daten durch den CCV erfolgt nach Maßgabe des Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO (in Verbindung mit Art. 7 DSGVO, „Einwilligung“), Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO („vertragliche oder vorvertragliche Maßnahmen“) und Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO („berechtigzte Interessen“: ein nutzerfreundliches CCV-Serviceangebot, das sowohl unseren geschäftlichen Interessen dient, als auch den Erwartungen der CCV-Mitglieder sowie -Interessenten entspricht bzw. presserelevante Informationen des größten Branchenverbands der Call- und Contactcenter-Wirtschaft zur Vermittlung von Inhalten unserer Arbeit). Kontaktaufnahmen seitens des CCV erfolgen nach den wettbewerbsrechtlichen Maßgaben des § 7 UWG.

22 Beschwerderecht

Wenn Sie glauben, dass die Verarbeitung Ihrer Daten gegen das Datenschutzrecht verstößt oder Ihre datenschutzrechtlichen Ansprüche in sonstiger Weise verletzt worden sind, können Sie sich bei einer Aufsichtsbehörde beschweren. In Berlin ist dies die Berliner Beauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit, Friedrichstraße 219, 10969 Berlin, Telefon: 030 13889-0, mailbox@datenschutz-berlin.de, <https://www.datenschutz-berlin.de> Setzen Sie sich gern vorab zunächst mit uns in Verbindung, um Ihre Fragen zu klären.

Hinweise:

Diese CCV-Datenschutzerklärung kann auch hier abgerufen werden: <https://cc-verband.de/datenschutz>
Ein CCV-Verarbeitungsverzeichnis nach Art. 30 DSGVO inklusive sogenannter TOMs (Art. 32 DSGVO), Datenschutz-Verpflichtungserklärungen, Verträge zur Auftragsverarbeitung sowie weitere, den Datenschutz betreffende Unterlagen sind in der CCV-Geschäftsstelle hinterlegt.

Stand: 22. August 2025