

Datenschutzerklärung über die Verarbeitung personenbezogener Daten in Bezug das Veranstaltungsmanagement der Hauptabteilung Kunden und die Rückmeldungen dazu

Der Schutz Ihrer Privatsphäre ist für das Amt für geistiges Eigentum der Europäischen Union („EUIPO“ oder „uns“ oder „den für die Verarbeitung Verantwortlichen“) von größter Bedeutung. Das Amt hat sich dazu verpflichtet, Ihre personenbezogenen Daten zu achten und zu schützen und Ihre Rechte als betroffene Person zu wahren. Alle Daten persönlicher Natur, d. h. Daten, die Ihre Person direkt oder indirekt identifizieren können, werden mit der gebotenen Sorgfalt fair und ordnungsgemäß behandelt.

Diese Verarbeitung unterliegt der Verordnung (EU) 2018/1725 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Oktober 2018 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten durch die Organe, Einrichtungen und sonstigen Stellen der Union, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Verordnung (EG) Nr. 45/2001 und des Beschlusses Nr. 1247/2002/EG.

Die in dieser Mitteilung enthaltenen Informationen werden gemäß den Artikeln 15 und 16 der Verordnung (EU) 2018/1725 erteilt.

1. Welcher Art ist die Datenverarbeitung und welchem Zweck dient sie?

Die Hauptabteilung Kunden organisiert und verwaltet im Laufe des Jahres verschiedene Arten von Veranstaltungen mit Kunden (z. B.: „IP for You“, Messen, Videokonferenzen, Kundenbetreuungen). Diese Veranstaltungen können Präsenzveranstaltungen sein oder virtuell erfolgen.

Die Werbung und Einladung zu einer Veranstaltung (mit Ausnahme von Messen) wird vom Informationszentrum initiiert, das die Kunden des EUIPO direkt per Telefon oder E-Mail kontaktiert. Der externe Anbieter des Amtes ist für die Online-Registrierung und die logistische Koordination der Veranstaltungen zuständig. Weitere Informationen entnehmen Sie bitte [dieser Seite](#).

Physisch stattfindende oder virtuelle Messen, die die Vernetzung und den Kontakt mit den Akteuren und Partnern des KMU-Programms ermöglichen, werden vom EUIPO organisiert, um den Informationsaustausch zwischen den Teilnehmern und den Ausstellern zu ermöglichen, Informationen und Ausbildungsbedarf von Unternehmern, Start-ups und den KMU der Europäischen Union zu sammeln und das geistige Eigentum zu fördern.

Einige der Veranstaltungen (z. B. Besuche im Rahmen der Kundenbetreuung und Videokonferenzen) können vollständig vom Personal des Customer Outreach Teams der Hauptabteilung Kunden verwaltet und koordiniert werden. Alle personenbezogenen Daten werden in einem Dienstreiseplan und in den Dokumenten im Zusammenhang mit dem Dienstreisebericht gesammelt.

Veranstaltungsteilnehmer werden gebeten, ihre Teilnahme während der Veranstaltung auf einer Anwesenheitsliste auf Papier zu bestätigen (außer bei Messen). Nach der Veranstaltung wird diese Liste den internen Teams, die in der Hauptabteilung Kunden für das Feedback zuständig sind, zur Verfügung gestellt.

Rückmeldungen von Kunden werden in der Regel durch Umfragen gesammelt, die nach der Veranstaltung per E-Mail an die Teilnehmer verschickt werden. Für diese Umfragen benutzt das Amt das Umfragetool von LimeSurvey. Jedes von einem Kunden mündlich abgegebene Feedback kann ebenfalls registriert werden. Im Rahmen von Messen können einige Rückmeldungen per E-Mail eingeholt werden, wie z. B. der Informations- und Schulungsbedarf von KMU und Start-ups im Zusammenhang mit geistigem Eigentum.

Die Zwecke dieser Verarbeitung sind:

- die Organisation und Leitung von Veranstaltungen und die Koordination von erforderlichen Folgeaktivitäten;
- die Förderung des Systems der UM und der GGM, einschließlich der Dienstleistungen der EUIPO;
- die Erwartungen der Benutzer zu verwalten und das Zufriedenheitsniveau zu erhöhen, indem die Probleme der Nutzer gelöst werden, und Sammlung von Informationen und Schulungsbedarf bei den KMU;
- eine Datenanalyse und die Ermittlung von Verbesserungsmöglichkeiten für die den Kunden der EUIPO erbrachten Dienstleistungen.

Ihre personenbezogenen Daten sind nicht dazu bestimmt, für automatisierte Entscheidungsfindungen, einschließlich der Erstellung eines Profiling, verwendet zu werden.

2. Welche personenbezogenen Daten verarbeiten wir?

Folgende Kategorien/Arten personenbezogener Daten werden verarbeitet:

- Daten des Kunden:
 - PER-ID
 - Name
 - E-Mail
 - Telefonnummer
 - Rückmeldungen oder Erfahrungsberichte
 - im Rahmen von Besuchen (z. B. „IPforYou“): Fotos, Tonaufnahmen, Videos und audiovisuelle Aufnahmen. (Die Benutzer werden zu Beginn jeder Veranstaltung über die Verarbeitung solcher Daten informiert, und auf den Bildschirmen des Veranstaltungsortes erscheint ein entsprechender Hinweis).
- Mitarbeiter der EUIPO:
 - Name aus dem KUM.

3. Wer ist für die Datenverarbeitung verantwortlich?

Die Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt unter der Verantwortung der EUIPO.

Personenbezogene Daten können verarbeitet werden von:

- die internen Teams der Hauptabteilung Kunden, die für die Kundenbindung, das Management und das Feedback zuständig sind, zusammen mit den IT-Teams, die für die Wartung der IT-Systeme zuständig sind;
- die Angehörigen des Informationszentrums (First Line), die von externen Anbietern wie der Firma eXTEL Contact Centre unterstützt werden;
- externe Anbieter wie Deloitte und „Pomilio Blumm“, der Anbieter für das Veranstaltungsmanagement.

4. Wer hat Zugang zu Ihren personenbezogenen Daten und an wen werden sie weitergegeben?

Personenbezogene Daten werden an folgende Empfänger weitergegeben:

- Die Hauptabteilung Kunden und insbesondere das Informationszentrum (First Line und Second Line) und die internen Teams für Kunden-Feedback und Key-User-Management.
- Interne und externe Mitarbeiter der Hauptabteilung Digitale Transformation für die technische Wartung der IT-Instrumente.
- Externe Anbieter wie Deloitte und der Anbieter für das Veranstaltungsmanagement „Pomilio Blumm“.
- Im Rahmen von Besuchen (z. B. „IPforYou“): Die Teilnehmerliste kann den nationalen Ämtern für geistiges Eigentum und anderen Organisationen, die die Veranstaltungen gemeinsam mit der EUIPO zusammen organisieren, mitgeteilt werden, und Erfahrungsberichte, Fotos, Tonaufnahmen, Videos und audiovisuelle Aufzeichnungen können auf den Kommunikationskanälen der EUIPO veröffentlicht oder in Form von Newsflashes an alle Key-User gesendet werden.

Informationen über die Datenverarbeitung werden nur denjenigen Personen gemäß dem Grundsatz „Kenntnis nur wenn nötig“ mitgeteilt, die für die Durchführung derartiger Maßnahmen erforderlich sind. Die Daten werden nicht für andere Zwecke verwendet und nicht an andere Empfänger weitergegeben.

Personenbezogene Daten sind nicht zur Weitergabe an Dritte bestimmt.

5. Wie schützen und sichern wir Ihre Daten?

Wir verwenden geeignete technische und organisatorische Vorkehrungen, die die Sicherheit Ihrer personenbezogenen Daten gewährleisten und sie vor unbeabsichtigter oder unrechtmäßiger Zerstörung, Verlust, Manipulation oder unbefugter Freigabe bzw. unbefugtem Zugang schützen.

Alle personenbezogenen Daten im Zusammenhang mit der Verwaltung von Nutzerinteraktionen werden von einer integrierten Software zur Verwaltung von Kundenbeziehungen verarbeitet, die Informationen über Kunden und ihre Interaktionen mit dem Amt aus verschiedenen Quellen zusammenstellt.

Das Amt verwendet auch andere Systeme/Datenbanken, in denen Daten in einer sicheren Umgebung gemäß den Standards des Amtes sowie in speziellen elektronischen Ordnern gespeichert werden, die nur für autorisierte Empfänger zugänglich sind. Angemessene Zugangsstufen werden individuell nur den oben genannten Empfängern gewährt.

Die Datenbank ist durch ein Single-Sign-On-System passwortgeschützt und automatisch mit der Nutzer-ID verbunden. Die elektronischen Aufzeichnungen werden sicher aufbewahrt, um die Vertraulichkeit und den Schutz der darin enthaltenen Daten zu gewährleisten.

Jeder, der im Rahmen der Verwaltung der Nutzerinteraktionen in irgendeiner Phase mit personenbezogenen Daten umgeht, unterzeichnet eine Vertraulichkeitserklärung, die in der Akte des Verfahrens aufbewahrt wird.

6. Wie können Sie Zugang zu Informationen erhalten, die Sie betreffen, und diese gegebenenfalls berichtigen? Wie können Sie Ihre Daten erhalten? Wie können Sie die Löschung Ihrer personenbezogenen Daten oder die Einschränkung der Verarbeitung verlangen oder ihrer Verarbeitung widersprechen?

Sie haben gemäß den Artikeln 17 bis 24 der Verordnung (EU) 2018/1725 das Recht, Auskunft über Ihre personenbezogenen Daten zu erhalten, sie zu berichtigen, zu löschen und zu erhalten sowie die Verarbeitung einzuschränken oder ihr zu widersprechen.

Das Recht auf Berichtigung gilt nur für ungenaue oder unvollständige Sachdaten, die im Rahmen der Verwaltung von Nutzerinteraktionen verarbeitet wurden.

Wenn Sie eines dieser Rechte ausüben wollen, senden Sie bitte eine schriftliche Anfrage mit ausdrücklicher Angabe Ihres Anliegens an den beauftragten Datenverantwortlichen.

Ihre Anfrage wird kostenlos und ohne unnötige Verzögerung beantwortet, in der Regel innerhalb eines Monats nach Eingang der Anfrage. Diese Frist kann jedoch gemäß Artikel 14 Absatz 3 der Verordnung (EU) 2018/1725 um bis zu zwei Monate verlängert werden, wenn dies unter Berücksichtigung der Komplexität und der Zahl der Anträge erforderlich ist. In diesem Fall erhalten Sie innerhalb eines Monats nach Eingang Ihrer Anfrage eine entsprechende Mitteilung unter Angabe der Gründe für die Verzögerung.

7. Auf welcher Rechtsgrundlage erfolgt die Verarbeitung Ihrer Daten?

Die Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt auf der Grundlage von Artikel 5 Absatz 1 Buchstabe a der Verordnung (EU) 2018/1725, in dem es heißt: „[...] die Verarbeitung ist für die Wahrnehmung einer Aufgabe erforderlich, die im öffentlichen Interesse liegt oder in Ausübung öffentlicher Gewalt erfolgt, die dem Organ oder der Einrichtung der Union übertragen wurde“.

Personenbezogener Daten werden gemäß der folgenden rechtlichen Bestimmungen gesammelt und verarbeitet:

- Artikel 2 des Beschlusses Nr. ADM-19-35 über die interne Struktur des Amtes;
- Artikel 151 Absatz 1 Buchstabe a der Verordnung (EU) 2017/1001;
- Artikel 151 Absatz 1 Buchstabe b der Verordnung (EU) 2017/1001.

8. Wie lange speichern wir Ihre Daten?

Personenbezogene Daten werden nur so lange aufbewahrt, wie es zur Erreichung der Zwecke, für die sie verarbeitet werden, erforderlich ist. Sie werden für einen Zeitraum aufbewahrt, der der Lebensdauer der UM- oder GGM-Akte entspricht, auf die sie sich bezieht.

Personenbezogene Daten, die in der internen Datenbank zur Dokumentenverwaltung gespeichert werden, unterliegen den vom Amt festgelegten Aufbewahrungsfristen für Dokumente (5 Jahre). Die Teilnahmebescheinigungen, die für die Nutzer ausgestellt wurden, die an den Veranstaltungen teilgenommen haben, werden in den internen Datenbanken für einen Zeitraum von 2 Jahren nach Beendigung der Veranstaltung (offizieller Abschluss) gespeichert.

Rückmeldungen, Erfahrungsberichte, Fotos, Tonaufnahmen, Videos und audiovisuelle Aufnahmen werden für einen Zeitraum von 2 Jahren nach Beendigung der Veranstaltung (offizieller Abschluss) aufbewahrt.

Im Falle einer formellen Beschwerde werden sämtliche im Zuge der Beschwerde vorhandenen Daten bis zum vollständigen Abschluss des Beschwerdeverfahrens aufbewahrt.

9. Kontaktinformationen

Sollten Sie Fragen zur Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten haben, richten Sie diese bitte an den für die Datenverarbeitung Verantwortlichen, die/den Direktor(in) der Hauptabteilung Kunden, unter der folgenden E-Mail-Adresse: DPOexternalusers@euipo.europa.eu.

Sie können sich auch an den Datenschutzbeauftragten der EUIPO wenden, indem Sie eine E-Mail an DataProtectionOfficer@euipo.europa.eu.

Rechtsbehelf:

Wenn Ihre Anfrage vom für die Verarbeitung Verantwortlichen und/oder dem Datenschutzbeauftragten nicht angemessen beantwortet wurde, können Sie beim Europäischen Datenschutzbeauftragten unter der folgenden E-Mail-Adresse eine Beschwerde einreichen edps@edps.europa.eu.