

Datenschutzerklärung zur Verarbeitung personenbezogener Daten bei Umfragen zur Nutzerzufriedenheit/Kundenzufriedenheit

Das Amt der Europäischen Union für geistiges Eigentum (das „EUIPO“ oder „das Amt“ oder „wir“ oder „der für die Verarbeitung Verantwortliche“) legt großen Wert auf den Schutz Ihrer Privatsphäre. Das Amt hat sich dazu verpflichtet, Ihre personenbezogenen Daten zu achten und zu schützen und Ihre Rechte als betroffene Person zu wahren. Alle personenbezogenen Daten, also Daten, die sich direkt oder indirekt auf Sie beziehen können, werden ordnungsgemäß, rechtmäßig und mit der gebotenen Sorgfalt verarbeitet.

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 Informationen in dieser Mitteilung werden gemäß Artikel 15 und 16 der Verordnung (EU) 2018/1725 erteilt.

1. Was sind Art und Zweck der Datenverarbeitung?

Einladungen zur Teilnahme an Zufriedenheitsumfragen werden per Telefon oder E-Mail an aktive Nutzer der Dienstleistungen des EUIPO (d. h. Nutzer, die die Dienstleistungen des EUIPO innerhalb eines Jahres vor der Umfrage in Anspruch genommen haben) gesendet. Die Beantwortung der Fragen in den Online-Umfragen ist freiwillig. Die Antworten werden gesammelt, um Daten zur Zufriedenheit mit den von der Umfrage abgedeckten Dienstleistungen zu erheben. Nach der Verarbeitung wird ein statistischer Bericht erstellt.

Die Rückmeldungen der Nutzer helfen uns dabei, Folgemaßnahmen und Maßnahmen zur Verbesserung der Qualität der Dienstleistungen des EUIPO zu ermitteln und die Nutzerzufriedenheit nach Art der Nutzer (d. h. Land, Segmente und genutzte UM-/ EU-Geschmacksmuster - Dienstleistungen) zu messen.

Die Datenverarbeitung ist nicht für automatisierte Entscheidungsfindungen, einschließlich Profiling, vorgesehen.

2. Welche personenbezogenen Daten verarbeiten wir?

Folgende Kategorien personenbezogener Daten werden verarbeitet:

- Vorhandene demografische Daten über die Nutzer der Dienstleistungen des EUIPO: Volumen in Bezug auf UM/ EU-Geschmacksmuster, Land, Segmente (z. B. Inhaber, Hauptnutzer und Vertreter), Mängel, für die Einreichung verwendetes Formular die aus PER, CRM, OWS und anderen bestehenden Systemen stammen;
- Identifikationsdaten (Namen, Telefon-nummer und Identifikationsnummer des EUIPO und E-Mail-Adressen von Nutzern);
- Antworten auf die Fragen;
- sonstige Angaben: Position/Funktion, Anzahl der Mitarbeiter, Dauer der

Geschäftsbeziehung zum Amt, Herkunftsland, Anzahl der Rechteinhaber..

DATENSCHUTZERKLÄRUNG

3. Wer ist für die Datenverarbeitung verantwortlich?

Die Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt unter der Verantwortung des Direktors der Hauptabteilung

Unterstützung des Kerngeschäfts, der als der mit der Datenverarbeitung beauftragte Verantwortliche des EUIPO fungiert. Personenbezogene Daten werden vom Leiter der Abteilung **Kundenbetreuung und Verwaltung von**

Kundenfeedback, von der Abteilung **Kundenbetreuung und Verwaltung von Kundenfeedback** und von BERENT Deutschland GmbH als externem Dienstleister („Berent“) verarbeitet.

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

Personenbezogene Daten werden an folgende Empfänger weitergegeben:

- Interne befugte Mitarbeiter der Hauptabteilung Unterstützung des Kerngeschäfts des EUIPO (Kundenbetreuung und Feedback-Management-Abteilung), die für die Auswertung der Umfrageergebnisse zuständig sind.
- Die Mitarbeiter des an der Durchführung der Umfrage beteiligten externen Dienstleisters werden die Umfrageergebnisse zusammentragen, die Rohdaten auswerten und anschließend gemeinsam mit der Kundenbetreuung und Feedback-Management-Abteilung Statistiken und Zahlenmaterial erstellen.

Die Informationen werden nur an Personen weitergegeben, die zur Durchführung der jeweiligen Maßnahmen davon Kenntnis haben müssen. Die Daten werden für keine anderen Zwecke verwendet und an keine anderen Empfänger weitergegeben. Personenbezogene Daten werden nicht an ein Drittland übermittelt.

5. Wie schützen und sichern wir Ihre Daten?

Wir treffen die erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen, um Ihre personenbezogenen Daten vor unbeabsichtigter oder unrechtmäßiger Vernichtung, Verlust, Veränderung oder der unbefugten Offenlegung oder dem unbefugten Zugang zu sichern und zu schützen. Der statistische Bericht ist anonym und wird so erstellt, dass die Identifizierung einzelner Antworten nicht möglich ist.

Alle personenbezogenen Daten im Zusammenhang mit der Umfrage zur Nutzerzufriedenheit werden gemäß den Sicherheitsstandards des Amtes in sicheren IT- Anwendungen sowie in speziellen elektronischen Ordnern, auf die nur die vorstehend genannten Personen Zugriff haben, gespeichert.

Der externe Dienstleister, der bei den Umfragen mitwirkt, muss Vertraulichkeits- und Datenschutzbestimmungen unterzeichnen.

Außerdem verpflichtet sich der Dienstleister zur Einhaltung der Leitlinien der ISO 20252:2012 sowie der ESOMAR-, MRS- und BVM-Kodizes. Die leitenden Angestellten des Dienstleisters sind Mitglieder der oben genannten Forschungsverbände und als solche verpflichtet, bei allen ihren Geschäftstätigkeiten die Regeln und Vorschriften dieser Kodizes

zu beachten.

DATENSCHUTZERKLÄRUNG

DATENSCHUTZERKLÄRUNG

6. Wie können Sie Zugang zu den Sie betreffenden Informationen erhalten und diese erforderlichenfalls berichtigen? Wie können Sie Ihre Daten erhalten? Wie können Sie die Löschung oder Einschränkung der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten beantragen oder ihrer Verarbeitung widersprechen?

Sie haben gemäß Artikel 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 der Daten gilt nur für unrichtige oder unvollständige faktische Daten, die im Rahmen der Umfragen zur Nutzerzufriedenheit verarbeitet werden.

Sollten Sie eines dieser Rechte wahrnehmen wollen, senden Sie bitte eine schriftliche Anfrage, in der Sie Ihr Anliegen genau darlegen, an den mit der Datenverarbeitung beauftragten Verantwortlichen.

Ihr Antrag wird kostenlos und unverzüglich beantwortet, in der Regel innerhalb eines Monats nach Eingang des Antrags. 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 Anzahl der Anträge erforderlich ist. Das Amt unterrichtet Sie innerhalb eines Monats nach Eingang des Antrags über eine solche Verlängerung und gibt die Gründe für die Verzögerung an.

7. Auf welcher Rechtsgrundlage beruht die Verarbeitung Ihrer Daten?

Personenbezogene Daten werden gemäß Artikel 5 Absatz 1 Buchstabe a der Verordnung (EU) 2018/1725 verarbeitet, wonach die Verarbeitung für die Wahrnehmung einer Aufgabe erforderlich ist, die im öffentlichen Interesse liegt oder in Ausübung öffentlicher Gewalt erfolgt, die dem Organ oder der Einrichtung der Union übertragen wurde.

Die personenbezogenen Daten werden gemäß den folgenden Rechtsinstrumenten erhoben und verarbeitet:

- Artikel 2 des Beschlusses Nr. ADM-24-11 REV über die interne Struktur des Amtes;
- Beschluss Nr. ADM-00-37 des Präsidenten des Amtes vom 9. Juli 2001 über den Erlass eines Kodex für gute Verwaltungspraxis;
- 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 für den Zweck der Verarbeitung erforderlich ist.

DATENSCHUTZERKLÄRUNG

Die Daten werden maximal zwei Jahre in Excel-Tabellen und weitere interne Tools im Content-Management-System des EUIPO aufbewahrt, da die Nutzer möglicherweise zwecks Folgemaßnahmen kontaktiert werden. Die in den Berichten enthaltenen Daten werden auf unbestimmte Zeit im Content-Management-System des EUIPO aufbewahrt, da die Berichte keine personenbezogenen Daten enthalten.

Schließlich werden die Informationen in der Excel-Tabelle, die keine personenbezogenen Daten enthalten, auf unbestimmte Zeit aufbewahrt, da die Tabelle anonym ist und es nicht möglich ist, einen Nutzer zu identifizieren.

Im Falle einer formellen Beschwerde sollten alle zum Zeitpunkt der formellen Beschwerde vorgehaltenen Daten bis zum Abschluss des Beschwerdeverfahrens aufbewahrt werden.

9. Kontaktinformationen

Falls Sie Fragen zur Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten haben, wenden Sie sich bitte unter Verwendung der folgenden E-Mail-Adresse an den für die Verarbeitung Verantwortlichen, den Direktor der **Hauptabteilung Unterstützung des Kerngeschäfts** : DPOexternalusers@euipo.europa.eu.

Sie können sich auch an den Datenschutzbeauftragten des EUIPO unter folgender E-Mail-Adresse wenden: DataProtectionOfficer@euipo.europa.eu.

Rechtsbehelfe:

Falls der für die Verarbeitung Verantwortliche und/oder der Datenschutzbeauftragte nicht angemessen auf Ihre Anfrage reagiert hat, können Sie Beschwerde beim Europäischen Datenschutzbeauftragten unter folgender Adresse einreichen: edps@edps.europa.eu.