

Datenschutzinformation gemäß Art 13 der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO)

Diese Umfrage wird von Lufthansa Global Business Services GmbH (LGBS) veröffentlicht und verwaltet. Wir nehmen die Vertraulichkeit Ihrer Daten ernst und treffen alle angemessenen Maßnahmen, um diese zu schützen.

Rechtsgrundlage für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten

Ihre Teilnahme an dieser Umfrage ist freiwillig. Die Rechtsgrundlage für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten basiert auf Ihrer mit der Teilnahme an der Umfrage erteilten Einwilligung. Sie können Ihre Einwilligung jederzeit widerrufen. Senden Sie uns hierzu eine entsprechende Mitteilung an die am Ende dieses Dokuments genannte E-Mail-Adresse.

Im Rahmen unserer Bitte, sich an der Umfrage zu beteiligen, verpflichten wir uns, keine irreführenden Angaben zur Art der durchgeführten Umfrage, zur Art der Datenerhebung und zur Verwendung der Umfrageergebnisse zu machen.

Datenverarbeiter

Lufthansa Global Business Services GmbH (LGBS) ist gemäß Art. 4 Abs. 7 DSGVO Verantwortlicher für die Verarbeitung personenbezogener Daten in Verbindung mit den Teilnehmern dieser Umfrage. Die Umfragesoftware wird betrieben von Questback als Auftragsverarbeiter gemäß Art. 4 Abs. 8 DSGVO.

Wir stellen sicher, dass die Daten der Teilnehmer ausschließlich in Übereinstimmung mit der gemäß Art. 28 Abs. 3 DSGVO geschlossenen Auftragsverarbeitungsvereinbarung zwischen LGBS und Questback sowie mit der DSGVO und verbundenen Datenschutzgesetzen und -verordnungen verarbeitet werden.

LGBS nutzt die Umfragesoftware von Questback, um einen Umfragelink zu erstellen, der Endbenutzern zur Verfügung gestellt wird, sobald eine abgeschlossene Interaktion mit LGBS vorliegt.

Zugang zu personenbezogenen Daten haben ausschließlich berechtigte Mitarbeiter, die zur vertraulichen Behandlung dieser Daten verpflichtet sind.

Welche personenbezogenen Daten werden erhoben?

Im Rahmen der Online-Umfrage zur Zufriedenheit der Endbenutzer erheben wir die auf freiwilliger Basis angegebene **Ticketnummer**, damit die Serviceteams ungelöste Probleme zurückverfolgen und den Benutzer weiterführend unterstützen können. Es ist technisch unmöglich, die Ticketnummer des Teilnehmers zurückzuverfolgen, wenn sie in der Umfrage nicht freiwillig angegeben wird.

Zwecke der Datenerhebung und -verarbeitung

Wir erheben, verarbeiten und verwenden die bereitgestellten Daten allein zu folgenden Zwecken:

- Bewertung der Zufriedenheit der Endbenutzer mit den von LGBS erbrachten Leistungen
- Weiterführende Unterstützung von Endbenutzern, deren Probleme nicht angemessen gelöst wurden
- Weitere Verbesserung der von der Umfrage abgedeckten Leistungen

Ihre Daten werden ausschließlich zu den in diesem Abschnitt genannten Zwecken verarbeitet. Wir nehmen keinen Verkauf, keine entgeltliche zeitweise Überlassung und keinen Austausch Ihrer personenbezogenen Daten an bzw. mit Dritten außerhalb der Lufthansa Group vor. Ebenso verwenden wir Ihre Daten nicht für Direktmarketing oder andere nicht umfragebezogene Zwecke. Die Antworten werden anonymisiert und in aggregierter Form ausgewertet.

Datenspeicherung

Die Daten werden monatlich ausgewertet. Alle im Rahmen der Umfrage erhobenen Daten werden nach Ende des jeweils laufenden Jahres von den Servern gelöscht.

Ihre Rechte

Sie haben bestimmte gesetzlich garantierte Rechte auf Auskunft darüber, ob und welche personenbezogenen Daten wir zu Ihrer Person speichern. Sie haben auch das Recht, die Berichtigung, Aktualisierung, Änderung oder Löschung dieser Daten unter bestimmten Bedingungen zu verlangen. Einige dieser Rechte können mit Ausnahmen oder Einschränkungen verbunden sein. Wir werden Ihren Antrag auf Ausübung dieser Rechte innerhalb einer angemessenen Frist beantworten.

Kontakt und Datenschutz

Fragen bezüglich der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten im Rahmen der Online-Umfrage senden Sie bitte an folgende E-Mail-Adresse: lqbs.dataprotection@dlh.de