



STAR Micronics GmbH

Robert-Grob-Str. 1, D-75305 Neuenbürg

+49 (7082) 7920-0

+49 (7082) 7920-20

info@starmicronics.de

www.starmicronics.de

STAR Micronics GmbH Robert-Grob-Str. 1 75305 Neuenbürg

STAR Micronics GmbH

Datenschutzerklärung für Kunden-Support über TeamViewer Assist AR

STAR Micronics GmbH (im Folgenden mit „wir“, „uns“ oder „unser“ bezeichnet) bietet Kunden-Support mittels des Dienstes „TeamViewer Assist AR“ (im Folgenden „**TeamViewer Assist AR**“ genannt) an.

TeamViewer Assist AR ist ein Online-Dienst, der von der TeamViewer Germany GmbH, Bahnhofplatz 2, 73033 Göppingen, Deutschland, betrieben wird.

TeamViewer Assist AR ermöglicht eine Ende-zu-Ende verschlüsselte Video- und Datenkommunikation.

Im Folgenden informieren wir Sie über die Verarbeitung von personenbezogenen Daten beim Einsatz von TeamViewer Assist AR im Rahmen unseres Kunden-Supports und stellen dazu die Pflichtangaben gemäß der EU Datenschutz-Grundverordnung (im Folgenden „**DS-GVO**“ genannt) bereit.

1. Name und Kontaktdaten des Verantwortlichen, Datenschutzbeauftragter des Verantwortlichen

Wir, die STAR Micronics GmbH, sind der Verantwortliche gemäß Artikel 4 Ziffer 7 DS-GVO für die Verarbeitung von personenbezogenen Daten beim Einsatz von TeamViewer Assist AR im Rahmen unseres Kunden-Supports. Unsere Kontaktdaten sind:

STAR Micronics GmbH
Robert-Grob-Straße 1

STAR Micronics GmbH

Privacy Statement for customer support via TeamViewer Assist AR

STAR Micronics GmbH (hereinafter referred to as “we”, “us” or “our”) offers customer support by means of the “TeamViewer Assist AR” service (hereinafter referred to as “**TeamViewer Assist AR**”).

TeamViewer Assist AR is an online service operated by TeamViewer Germany GmbH, Bahnhofplatz 2, 73033 Göppingen, Germany.

TeamViewer Assist AR enables end-to-end encrypted video and data communication.

In the following, we will inform you about the processing of personal data when using TeamViewer Assist AR as part of our customer support and provide the mandatory information in accordance with the EU General Data Protection Regulation (hereinafter referred to as “**GDPR**”).

1. Name and contact data of the controller, data protection officer of the controller

We, STAR Micronics GmbH, are the controller pursuant to Article 4 (7) GDPR with respect to the processing of personal data when using TeamViewer Assist AR as part of our customer support. Our contact details are:

STAR Micronics GmbH
Robert-Grob-Straße 1

75305 Neuenbürg
Deutschland
E-Mail: datenschutz@starmicronics.de
Telefon: +49 (7082) 7920-0
Telefax: +49 (7082) 7920-20

75305 Neuenbürg
Germany
e-mail: datenschutz@starmicronics.de
phone: +49 (7082) 7920-0
fax: +49 (7082) 7920-20

Der Datenschutzbeauftragte der STAR Micronics GmbH gemäß Artikel 37 DS-GVO, § 38 Bundesdatenschutzgesetz (im Folgenden „**BDSG**“ genannt) ist:

The data protection officer of STAR Micronics GmbH pursuant to Article 37 GDPR, § 38 German Federal Data Protection Act (*Bundesdatenschutzgesetz – BDSG*) is:

Sven Seeger
c/o STAR Micronics GmbH
Robert-Grob-Straße 1
75305 Neuenbürg
Deutschland
E-Mail: datenschutz@starmicronics.de
Telefon: +49 (7082) 7920-0
Telefax: +49 (7082) 7920-20

Sven Seeger
c/o STAR Micronics GmbH
Robert-Grob-Straße 1
75305 Neuenbürg
Germany
e-mail: datenschutz@starmicronics.de
phone: +49 (7082) 7920-0
fax: +49 (7082) 7920-20

2. Betroffene Personen, von denen wir personenbezogene Daten beim Einsatz von TeamViewer Assist AR im Rahmen unseres Kunden-Supports verarbeiten

2. Data subjects whose personal data we process when using TeamViewer Assist AR as part of our customer support

Wir verarbeiten beim Einsatz von TeamViewer Assist AR im Rahmen unseres Kunden-Supports personenbezogene Daten derjenigen Ansprechpartner unserer Kunden, mit denen wir beim Support über TeamViewer Assist AR kommunizieren (im Folgenden einzeln und kollektiv „**Ansprechpartner**“ genannt).

When using TeamViewer Assist AR as part of our customer support, we process the personal data of our customers' contact persons with whom we communicate via TeamViewer Assist AR during support (each hereinafter referred to as "**Contact Person**" and collectively as "**Contact Persons**").

3. Arten der personenbezogenen Daten, die wir beim Einsatz von TeamViewer Assist AR im Rahmen unseres Kunden-Supports verarbeiten

3. Types of personal data we process when using TeamViewer Assist AR as part of our customer support

Wir verarbeiten beim Einsatz von TeamViewer Assist AR im Rahmen unseres Kunden-Supports insbesondere folgende personenbezogenen Daten der Ansprechpartner.

When using TeamViewer Assist AR as part of our customer support, we process in particular the following personal data of the Contact Persons:

- Abbildungen des Ansprechpartners als Bestandteil des Video Streams von TeamViewer Assist AR,

- pictures of the Contact Person a part of the video stream of TeamViewer Assist AR,

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Namen des Ansprechpartners,• ggf. weitere Kontaktdaten des Ansprechpartners wie Telefonnummer oder E-Mail-Adresse,• ggf. weitere personenbezogene Daten, die der Ansprechpartner während des Kunden-Supports filmt und mittels TeamViewer Assist AR an uns überträgt,• sofern der Ansprechpartner andere Inhalte oder Dateien mittels TeamViewer Assist AR an uns überträgt: die in diesen Inhalten oder Dateien ggf. enthaltenen personenbezogenen Daten. | <ul style="list-style-type: none">• names of the Contact Person,• if relevant: further contact details for the Contact Person, such as telephone number or e-mail address,• if relevant, further personal data that the Contact Person films during customer support and transmits to us via TeamViewer Assist AR,• if the Contact Person transfers other content or files to us via TeamViewer Assist AR: the personal data that may be contained in these content or files. |
|---|--|

4. Zweck der Verarbeitung personenbezogener Daten beim Einsatz von TeamViewer Assist AR im Rahmen unseres Kunden-Supports

4. Purpose of the processing of personal data when using TeamViewer Assist AR as part of our customer support

Die Verarbeitung der oben in 3. genannten personenbezogenen Daten erfolgt, um unsere Kunden und die Ansprechpartner im Rahmen unseres Kunden-Supports mittels TeamViewer Assist AR betreuen zu können.

The personal data mentioned in 3. above is processed in order to be able to provide customer support to our customers and the Contact Persons via TeamViewer Assist AR.

5. Datenverarbeitung beim Einsatz von TeamViewer Assist AR im Rahmen unseres Kunden-Supports

5. Data processing when using TeamViewer Assist AR as part of our customer support

5.1 Art und Weise der Verarbeitung

5.1 Modalities of the data processing

Der Einsatz von TeamViewer Assist AR in der Kommunikation mit dem Ansprechpartner erfordert die Installation und Nutzung der TeamViewer Assist AR Pilot App auf dem betreffenden Endgerät des Ansprechpartners. Die Nutzung der TeamViewer Assist AR Pilot App setzt voraus, dass der Ansprechpartner bei der erstmaligen Inbetriebnahme der App der Endnutzer-Lizenzvereinbarung (EULA) und dem Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV) der TeamViewer Germany GmbH zustimmt.

The use of TeamViewer Assist AR to communicate with the Contact Person requires the installation and use of the TeamViewer Assist AR Pilot App on the Contact Person's end device. Use of the TeamViewer Assist AR Pilot App requires that the contact person agrees to the End User License Agreement (EULA) and the Data Processing Agreement (DPA) of TeamViewer Germany GmbH when using the App for the first time after installation.

Die Kommunikation mit dem Ansprechpartner über TeamViewer Assist AR ist erst möglich, nachdem der Ansprechpartner diese in der TeamViewer Assist AR Pilot App für uns freigegeben hat.

Communication with the Contact Person via TeamViewer Assist AR is only possible after the Contact Person has authorized this communication for us in the TeamViewer Assist AR Pilot App.

Über die TeamViewer Assist AR Pilot App hat der Ansprechpartner die Möglichkeit, Bildinhalte und andere Inhalte und Daten seines Endgerätes an uns zu übertragen.

The TeamViewer Assist AR Pilot App allows the Contact Person to transfer image content and other content and data from the Contact Person's end device to us.

Dabei ist es auch möglich, uns Zugriff auf vom Ansprechpartner mittels einer Kamera seines Endgerätes gefilmter Inhalte zu geben. Wir erhalten so Echtzeit-Zugriff auf Bildinhalte und andere Inhalte des Endgerätes des Ansprechpartners. Wir haben die Möglichkeit, in das vom Ansprechpartner übertragene Livebild Pfeile oder andere Markierungen einzublenden.

It is also possible to give us access to content filmed by the Contact Person using a camera on the respective device. This gives us real-time access to image and other content on the Contact Person's device. We have the option of superimposing arrows or other markings on the live image transmitted by the Contact Person.

Die Kommunikation über TeamViewer Assist AR ist mittels der 256 Bit AES Methode Ende-zu-Ende verschlüsselt.

Communication via TeamViewer Assist AR is end-to-end encrypted using the 256-bit AES method.

5.2 Keine Speicherung von Daten der jeweiligen Support-Session

5.2 No storage of data from the respective support session

Eine Speicherung von Inhalten oder anderen Daten, die der Ansprechpartner während der Kommunikation mittels TeamViewer Assist AR an uns überträgt, findet nicht statt.

No storage of content or other data that the Contact Person transfers to us during communication using TeamViewer Assist AR occurs.

6. Rechtsgrundlagen der Verarbeitung

6. Legal basis for the data processing

Soweit die Verarbeitung personenbezogener Daten mittels TeamViewer Assist AR im Rahmen unseres Kunden-Supports zur Durchführung eines Vertragsverhältnisses erfolgt, ist die Rechtsgrundlage hierfür Artikel 6 Absatz 1 Satz 1 Buchstabe b) DS-GVO.

To the extent that personal data is processed using TeamViewer Assist AR as part of our customer support for the performance of a contract, the legal basis for this is Article 6 Subsection (1) (b) GDPR.

Soweit die Verarbeitung personenbezogener Daten mittels TeamViewer Assist AR im Rahmen unseres Kunden-Supports zur Erfüllung rechtlicher Verpflichtungen erfolgt, ist die Rechtsgrundlage hierfür Artikel 6 Absatz 1 Satz 1 Buchstabe c) DS-GVO.

To the extent that personal data is processed using TeamViewer Assist AR as part of our customer support in order to comply with legal obligations, the legal basis for this is Article 6 Subsection (1) (c) GDPR.

Soweit keiner der beiden vorgenannten Fälle vorliegt, der Ansprechpartner uns jedoch durch seine Freigabe in der TeamViewer Assist AR Pilot App die Kommunikation mit ihm über TeamViewer Assist AR ermöglicht, ist die Rechtsgrundlage für die damit verbundene Verarbeitung personenbezogener Daten eine Einwilligung des Ansprechpartner gemäß Artikel 6 Absatz 1 Satz 1 Buchstabe a) DS-GVO.

If neither of the two above cases applies, but the Contact Person enables us to communicate with the Contact Person via TeamViewer Assist AR by means of authorization in the TeamViewer Assist AR Pilot App, the legal basis for the associated processing of personal data is the consent of the Contact Person pursuant to Article 6 Subsection (1) (a) GDPR.

7. Kein Zugriff Dritter auf personenbezogene Daten

7. No third-party access to personal data

Da die Kommunikation über TeamViewer Assist AR mittels der 256 Bit AES Methode Ende-zu-Ende verschlüsselt ist, erhalten keine Dritten Zugriff auf personenbezogene Daten, die während der Kommunikation ausgetauscht werden.

Since communication via TeamViewer Assist AR is end-to-end encrypted using the 256-bit AES method, no third parties can access personal data exchanged during communication.

Der so verschlüsselte Datenstrom der Kommunikation läuft über die TeamViewer Germany GmbH und die von uns beziehungsweise unseren Kunden genutzten Anbietern von Telekommunikationsdiensten. Die TeamViewer Germany GmbH agiert als unser Auftragsverarbeiter im Sinne von Artikel 4 Nr. 8 DS-GVO.

The so encrypted communication data stream runs through TeamViewer Germany GmbH and the telecommunications service providers used by us or our customers. TeamViewer Germany GmbH acts as our processor within the meaning of Article 4 (8) GDPR.

8. Keine Übermittlung in Länder außerhalb der EU oder des EWR

8. No Data transfer to countries outside the EU or the EEA

Eine Datenübermittlung in Drittländer (das sind Länder außerhalb der Europäischen Union und des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR)) findet unsererseits nicht statt.

We will not transfer personal data to third countries (third countries are countries outside the European Union and the European Economic Area (EEA)).

9. Keine Pflicht zur Bereitstellung von personenbezogenen Daten

9. No obligation to provide personal data

Es besteht keine Pflicht der Ansprechpartner, uns personenbezogenen Daten bereitzustellen.

The Contact Persons are under no obligation to provide us with personal data.

10. Betroffenenrechte

Jeder Ansprechpartner hat gegenüber uns folgende Rechte hinsichtlich seiner personenbezogenen Daten, die wir im Rahmen der Kommunikation über TeamViewer Assist AR verarbeiten:

- Das Recht gemäß Artikel 15 DS-GVO und § 34 BDSG auf **Auskunft** über die von uns verarbeiteten personenbezogenen Daten des Ansprechpartners;
- das Recht gemäß Artikel 16 DS-GVO auf **Berichtigung** unrichtiger oder Vervollständigung der durch uns gespeicherten personenbezogenen Daten des Ansprechpartners;
- das Recht gemäß Artikel 17 DS-GVO und § 35 BDSG auf **Löschung** der durch uns gespeicherten personenbezogenen Daten des Ansprechpartners, soweit nicht die Verarbeitung dieser Daten durch uns zur Ausübung des Rechts auf freie Meinungsäußerung und Information, zur Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung, aus Gründen des öffentlichen Interesses oder zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen erforderlich ist;

10. Rights of data subjects

Each Contact Person has the following rights against us with respect to the Contact Person's personal data, which we process in the course of communication via TeamViewer Assist AR:

- The right of **access / information** pursuant to Article 15 GDPR with respect to the Contact Person's personal data processed by us;
- the right to **rectification** pursuant to Article 16 GDPR of the Contact Person's personal data stored by us to the extent such data is inaccurate or incomplete;
- the right to **erasure** pursuant to Article 17 GDPR of the Contact Person's personal data stored by us, unless the processing of this data is necessary for the exercise of the right to freedom of expression and information, for the fulfilment of a legal obligation, for reasons of public interest or for the assertion, exercise or defense of legal claims;

- das Recht gemäß Artikel 18 DS-GVO und § 35 BDSG auf **Einschränkung der Verarbeitung** der personenbezogenen Daten des Ansprechpartners, soweit
 - (i) die Richtigkeit der Daten vom Ansprechpartner bestritten wird,
 - (ii) die Verarbeitung unrechtmäßig ist, der Ansprechpartner aber deren Löschung ablehnt,
 - (iii) wir die Daten nicht mehr benötigen, der Ansprechpartner jedoch diese zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen benötigt oder
 - (iv) der Ansprechpartner gemäß Artikel 21 DS-GVO Widerspruch gegen die Verarbeitung eingelegt hat;
- the right to **restriction of processing** of the Contact Person’s personal data pursuant to Article 18 GDPR to the extent
 - (i) the accuracy of the personal data is contested by the Contact Person,
 - (ii) the processing is unlawful, but the Contact Person objects to the erasure of personal data,
 - (iii) we no longer require the data, but the Contact Person needs it to assert, exercise or defend legal claims, or
 - (iv) the Contact Person has objected to the processing in accordance with Article 21 GDPR;

<ul style="list-style-type: none"> • soweit wir die personenbezogenen Daten des Ansprechpartners auf Grundlage von berechtigten Interessen gemäß Artikel 6 Absatz 1 Satz 1 Buchstabe f) DS-GVO verarbeiten, hat er gemäß Artikel 21 DS-GVO das Recht, <u>Widerspruch</u> gegen die Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten einzulegen, wenn dafür Gründe vorliegen, die sich aus seiner besonderen Situation ergeben, oder sich der <u>Widerspruch</u> gegen Direktwerbung richtet; 	<ul style="list-style-type: none"> • in case we process personal data of a Contact Person on the basis of legitimate interests pursuant to Article 6 Subsection 1 Sentence 1 (f) GDPR, the Contact Person has <u>the right pursuant to Article 21 GDPR to object the processing of the Contact Person’s personal data</u>, either on grounds relating to the Contact Person’s particular situation or in case of direct marketing;
---	--

- das Recht gemäß Artikel 20 DS-GVO auf **Datenübertragbarkeit**, das heißt, das Recht, in bestimmten Szenarien die personenbezogenen Daten des Ansprechpartners, die dieser uns bereitgestellt hat, in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesebaren Format zu erhalten oder die Übermittlung an einen anderen Verantwortlichen zu verlangen;
- the right to **data portability** pursuant to Article 20 GDPR, which means, subject to further conditions, the right to receive the personal data concerning the Contact Person, which the Contact Person has provided to us, in a structured, commonly used and machine-readable format and have the right to transmit those data to another controller;

- das Recht gemäß Artikel 7 Absatz 3 DS-GVO, eine vom Ansprechpartner erteilte **Einwilligung** in eine Verarbeitung von personenbezogenen Daten jederzeit gegenüber uns **zu widerrufen**; ein solcher Widerruf hat zur Folge, dass wir die Datenverarbeitung, die auf dieser Einwilligung beruhte, für die Zukunft nicht mehr fortführen dürfen; die Rechtmäßigkeit einer bis zum Widerruf auf der Basis der Einwilligung erfolgten Verarbeitung von personenbezogenen Daten bleibt unberührt;
- das Recht gemäß Artikel 77 DS-GVO, **sich bei einer Aufsichtsbehörde zu beschweren**. In der Regel kann sich der Ansprechpartner hierfür an die Aufsichtsbehörde seines üblichen Aufenthaltsortes oder Arbeitsplatzes oder des Sitzes unserer Gesellschaft wenden.
- the right pursuant to Article 7 Subsection 3 GDPR to **withdraw any consent** the Contact Person has given to us with respect to data processing at any time; such a withdrawal effects that we have to discontinue the data processing which is based on the withdrawn consent for the future; however, the withdrawal of the consent will not affect the lawfulness of processing based on the respective consent before its withdrawal;
- the right pursuant to Article 77 GDPR to **lodge a complaint with a supervisory authority**; usually, the Contact Person can therefore address the supervisory authority competent for the Contact Person's main residence or place of work, or for the registered seat of STAR Micronics GmbH.

Stand: 2024-09-05

Version: 2024-09-05