

ALLGEMEINE NUTZUNGSBEDINGUNGEN – TELEMaintenance

Die Einzelheiten der Nutzung des Telemaintenance Service für Privatkunden (Verbraucher), die sich für den Dienst anmelden, sind durch die Allgemeinen Geschäftsbedingungen geregelt

1 DEFINITIONEN

«**Anwendung/App**»: die für mobile Geräte wie Smartphones oder Tablets entwickelte App MyOpel, die dem Kunden zur Verfügung steht, um den Service zu nutzen und die entsprechenden Konfigurationen vorzunehmen.

«**Vertragwerkstatt**»: die vom Fahrzeughersteller zugelassene Werkstatt, die berechtigt ist, Reparaturen am Fahrzeug durchzuführen.

«**Marke**»: die jeweilige Marke des Herstellers

«**Kunde**»: Verbraucherkunde eines Fahrzeugs – unabhängig davon, ob es sich um ein eigenes oder ein geleastes Fahrzeug handelt, im Falle eines Leasingvertrags mit Kaufoption.

«**Hersteller**»: der jeweilige Hersteller des Fahrzeugs.

«**MyBrand**»: Name der Anwendung/App für die jeweilige Fahrzeugmarke, z. B. MyPeugeot.

«**Over-the-Air-Technologie**»: alle Kommunikationswege ohne Verbindung zu einem physischen Netzwerk (z. B. GSM 4G, WiFi).

«**Bevorzugte Vertragwerkstatt**»: die vom Kunden bei Erstellung seines Anwendungs-Kontos gewählte Vertragwerkstatt. Ist im Anwendungs-Konto des Kunden keine Vertragwerkstatt angegeben, so gilt der zum Zeitpunkt des Fahrzeugerwerbs im Bestellformular angegebene ursprünglich verkaufende Händler des Fahrzeugs als **bevorzugte Vertragwerkstatt**.

«**Verkaufender Händler**»: zugelassener Händler im Netz des Fahrzeugherstellers, der berechtigt ist, diese Fahrzeuge zu verkaufen.

«**Dienstanbieter**»: PSA Automobiles SA mit Sitz in 2-10 Boulevard de l'Europe, 78300 Poissy, Frankreich.

«**Dienst(e)**»: TELEMaintenance Service: Dienst, der vom Dienstanbieter für den Kunden bereitgestellt wird, wie unter Punkt 2 unten beschrieben.

«**Telematik-Einheit**»: im Fahrzeug verbaute Einheit, die als Connect Box oder Connect SOS vermarktet wird, mit integrierter SIM-Karte, die zur Übertragung der für die Erbringung des Dienstes erforderlichen Fahrzeugdaten geeignet ist.

«**Fahrzeug**»: Fahrzeug der Marke Opel mit den erforderlichen technischen Spezifikationen, das in der Schweiz verkauft und zugelassen wurde und serienmässig oder optional mit einer Telematik-Einheit ausgestattet ist, die mit dem Service kompatibel ist.

«**Warnung**»: von den Informationssystemen des Dienstanbieters auf der Grundlage der von der Telematik-Einheit des Fahrzeugs übermittelten technischen Informationen erstellte Warnhinweise und Begleitinformationen.

«**Website**»: Portal, das über die Internetadresse im Abschnitt «Konnektivität» der Website jeder Fahrzeugmarke zugänglich ist und auf dem der Kunde alle weiteren Informationen zu den Merkmalen und zur Funktionsweise der Dienste sowie zu deren Verfügbarkeit und Abdeckung je nach Modell und Verkaufsland des Fahrzeugs finden kann.

2 SERVICEBESCHREIBUNG

2.1 Allgemeines – Rolle der verschiedenen Beteiligten

Der Dienstanbieter ist für die Bereitstellung des Dienstes verantwortlich. Der Vertrag über die Bereitstellung des Dienstes (der auch diese Bedingungen enthält) besteht daher zwischen dem Dienstanbieter und dem Kunden.

Das Fahrzeug wird vom verkaufenden Händler an den Kunden verkauft.

Der verkaufende Händler handelt im Namen des Dienstanbieters, und zwar zum Zwecke der Erbringung des Dienstes und in Bezug auf die unterschiedlichen damit verbundenen Tätigkeiten. So holt zum Beispiel der verkaufende Händler beim Fahrzeugverkauf die Unterschrift des Kunden ein, mit der dieser die vorliegenden Bedingungen akzeptiert, und kann als Ansprechpartner für den Kunden auftreten.

2.2 Automatische Aktivierung der Netzwerk-Kommunikationsverbindung

Sobald sich der Kunde für einen vom Dienstanbieter bereitgestellten verbundenen Dienst (z. B. den Service) angemeldet hat, wird eine Netzwerk-Kommunikationsverbindung zwischen dem Fahrzeug und dem jeweiligen Geräteverwaltungs-Server hergestellt und aufrechterhalten, um die für den/die verbundenen Dienst(e) erforderlichen Daten zu übermitteln. In den meisten Fällen wird die Netzwerk-Kommunikationsverbindung automatisch aktiviert, in bestimmten Fällen muss jedoch eine physische Aktivierung durch einen Händler erfolgen. Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an das Customer Care Team (Einzelheiten hierzu finden Sie unter Punkt 12 unten).

Möchte der Kunde Kontrolle über die Datenweitergabe haben, so kann er die Weitergabe der entsprechenden Daten, einschliesslich der Weitergabe von Geolokalisierungsdaten, jederzeit einschränken, indem er die entsprechenden Datenschutzeinstellungen für das Fahrzeug ändert. Wie die jeweiligen

Datenschutzeinstellungen geändert werden können, hängt von der Ausstattung des Fahrzeugs ab. Weitere Informationen entnehmen Sie bitte der Bedienungsanleitung / dem Benutzerhandbuch für das Fahrzeug. Sie können sich auch gerne an das Customer Care Team wenden.

Entscheidet sich der Kunde für eine Einschränkung der Datenweitergabe, insbesondere der Weitergabe von Geolokalisierungsdaten, kann dies dazu führen, dass der Service nur eingeschränkt bereitgestellt werden kann.

Die Datenschutzeinstellungen haben keine Auswirkungen auf die Weitergabe von Daten, die für die Herstellung der Verbindung, die Geräteverwaltung, Soft- und Firmware-Aktualisierungen und die Verwaltung von Standardcodes erforderlich sind.

Der Kunde verpflichtet sich, jede Person, die den Service nutzt oder sich im Fahrzeug befindet, darüber zu informieren, dass Daten (insbesondere Geolokalisierungsdaten) erhoben und weitergegeben werden. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass er für die Löschung aller ihn betreffenden Daten, die er in das System des Fahrzeugs eingegeben und gespeichert hat, verantwortlich ist.

2.3 Servicebeschreibung

Ist aufgrund einer Warnung der Einsatz eines Technikers am Fahrzeug erforderlich, erhält der Kunde eine Benachrichtigung, um einen Termin bei seiner bevorzugten Vertragwerkstatt zu vereinbaren.

Hat der Kunde ein Anwendungs-Konto, so wird er über eine Benachrichtigung in der Anwendung und per E-Mail an die bei Anmeldung für den Service angegebene E-Mail-Adresse vom Dienstanbieter benachrichtigt.

Hat der Kunde kein Anwendungs-Konto, erhält er die Benachrichtigung per E-Mail an die E-Mail-Adresse, die er bei Anmeldung für den Service (auf der Website oder auf dem Bestellformular beim Kauf des Fahrzeugs) angegeben hat.

Hat der Kunde weder ein Anwendungs-Konto noch eine E-Mail-Adresse, erhält er die Benachrichtigung per SMS an sein Mobiltelefon unter der Telefonnummer, die er in seinem persönlichen Konto auf der Website oder beim Kauf des Fahrzeugs auf dem Bestellformular angegeben hat.

Die Benachrichtigung enthält einen Link zum Online-Buchungssystem, mit dem der Kunde online einen Termin bei der Vertragwerkstatt seiner Wahl vereinbaren kann.

Hat der Kunde weder ein Anwendungs-Konto noch eine E-Mail-Adresse oder eine Mobiltelefonnummer, wird er vom Customer Care Team oder von seiner bevorzugten Vertragwerkstatt direkt auf seinem Festnetzanschluss angerufen. Der Kunde wird direkt auf seinem Festnetzanschluss kontaktiert (unter der Nummer, die im persönlichen Konto des Kunden auf der Website hinterlegt ist oder die der Kunde beim Kauf des Fahrzeugs auf dem Bestellformular angegeben hat), um ihm einen Termin bei der Vertragwerkstatt seiner Wahl vorzuschlagen.

Gibt der Kunde bei der Anmeldung zum Service (auf der Website oder auf dem Bestellformular beim Kauf des Fahrzeugs) eine E-Mail-Adresse an, erhält er monatlich einen Bericht mit einer Zusammenfassung der Warnungen (falls vorhanden), die innerhalb der letzten 30 Tage vor Erstellung des Berichts an seinem Fahrzeug aufgetreten sind.

Bitte beachten Sie, dass die oben beschriebenen Warnungen durch digitale Warnmeldungen in einigen Ländern nicht bereitgestellt werden können (siehe Anhang 3). In diesen Ländern kann der Kunde nur telefonisch (Mobiltelefon oder Festnetz) vom Customer Care Team oder von seiner bevorzugten Vertragwerkstatt kontaktiert werden. Um jeden Zweifel auszuschliessen, erhalten diese Kunden daher keinen monatlichen Bericht (wie oben beschrieben).

Dieser Termin wird nur nach Absprache mit dem Kunden vereinbart und findet in einer Vertragwerkstatt seiner Wahl in der Schweiz statt. Für den Fall, dass sich das Fahrzeug nicht in der Schweiz befindet, sondern in einem unter Punkt 3.3 angegebenen Land, wird dem Kunden bei seiner Rückkehr in die Schweiz ein Termin vorgeschlagen oder es wird ihm empfohlen, den entsprechenden Pannendienst (Road Assistance) zu nutzen.

Anhand der technischen und geografischen Informationen, die die Telematik-Einheit vom Fahrzeug an die Informationssysteme des Dienstanbieters übermittelt, wird eine Warnung erkannt und verstanden.

Auf der Grundlage dieser Informationen kann eine Warnung für die folgenden Gerätekategorien ausgelöst werden:

- Fahrzeugwartungssystem (wie z. B. die Serviceleuchte)
- Sicherheitssysteme (wie z. B. die Airbags)
- Fahrassistenzsystem (wie z. B. das ESP)
- Antriebsstrang (einschliesslich Motor)
- Bremsanlage (wie z. B. das ABS)
- Flüssigkeitsstände (wie z. B. der Ölstand)

Ist keines dieser Geräte verbaut oder kann aufgrund des Modells oder der Ausführung des Fahrzeugs keine Warnung gesendet werden, so kann für das betreffende Gerät keine Warnung übermittelt werden.

3 VORAUSSETZUNGEN FÜR DIE ÜBERMITTLUNG VON WARNUNGEN

3.1 Aktivierungszeitraum

Der Service wird innerhalb von 9 Tagen nach Beginn der Anmeldung für den Service und nach der Remote-Konfiguration des Fahrzeugs aktiviert. Während dieser Konfigurationszeit muss der Kunde das Fahrzeug über einen Zeitraum von mindestens drei (3) Tagen regelmässig nutzen, und zwar in einem Gebiet mit Mobilfunknetzabdeckung. Damit der Service aktiviert werden kann, muss der Kunde dem Dienstanbieter eine gültige Telefonnummer mitteilen.

Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass keine E-Mail-Adresse erforderlich ist, um sich für den Service anzumelden. Wenn er sich jedoch über die Website anmeldet, muss er eine E-Mail-Adresse angeben, um sich mit seinem Website-Konto zu verbinden. Diese E-Mail-Adresse wird dann verwendet. Erfolgt die Anmeldung über einen verkaufenden Händler, so wird die E-Mail-Adresse verwendet, die er dem verkaufenden Händler mitgeteilt hat.

3.2 Betriebsbedingungen

Fahrzeugtechnische Informationen und Warnungen können nur dann übermittelt werden, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

- Der Motor des Fahrzeugs muss laufen und das Fahrzeug muss sich in einem Gebiet befinden, das von einem Mobilfunkbetreiber abgedeckt wird (ohne technische, atmosphärische oder topografische Störungen, die den Empfang beeinträchtigen).
- Bei nicht laufendem Motor oder wenn sich das Fahrzeug in einem Gebiet befindet, das nicht von einem Mobilfunknetz abgedeckt ist, werden die Informationen gespeichert. Sie werden übermittelt, sobald der Motor wieder gestartet wird oder wenn sich das Fahrzeug wieder in einem Gebiet befindet, das von einem Mobilfunknetz abgedeckt ist.
- Die Telematik-Einheit bzw. die für den Betrieb der Telematik-Einheit erforderlichen Geräte dürfen nicht durch Unfall, Diebstahl oder ein anderes Ereignis beschädigt worden sein.
- Das Telefon des Kunden (die Nummer, die der Kunde dem Dienstanbieter mitgeteilt hat) ist eingeschaltet und an das Telefonnetz angeschlossen.

Um jeden Zweifel auszuschliessen, ist es daher möglich, dass der unter Punkt 2.3 genannte monatliche E-Mail-Bericht nicht alle relevanten Daten enthält, wenn eine der oben genannten Bedingungen nicht erfüllt ist.

Für ein optimales Service-Erlebnis wird empfohlen, dass der Kunde zusätzlich eine E-Mail-Adresse angibt oder die Anwendung auf sein Smartphone herunterlädt.

3.3 Territorialität

Die für die Erkennung und Auswertung von Warnungen erforderlichen technischen Informationen und die Geolokalisierung können vom Fahrzeug nur in den folgenden Ländern übermittelt werden – vorbehaltlich der Abdeckung des Telefonnetzes und der Satellitensysteme zur Geolokalisierung in dem Gebiet, in dem sich das Fahrzeug befindet: Frankreich, Spanien, Portugal, Benelux, Niederlande, Deutschland, Österreich, Schweiz, Italien, Polen, Tschechische Republik, Slowakei, Dänemark, Vereinigtes Königreich, Schweden, Norwegen.

4 SERVICE-LAUFZEIT

Der Service wird vom Dienstanbieter mit Beginn des Aktivierungszeitraums (wie unter Punkt 3.1 oben beschrieben) für eine Dauer von 3 Jahren erbracht, beginnend mit dem ersten Tag der auf der Zulassungskarte angegebenen Garantiezeit für Neufahrzeuge, die vom Hersteller gewährt wird.

Während dieser 3-Jahres-Frist wird der Service automatisch beendet bzw. seine Leistung kann beeinträchtigt werden, wenn das (die) für seine Bereitstellung verwendete(n) Kommunikationsnetz(e) aufgrund der Entscheidung der Betreiber, das 2G- und/oder 3G-Netz abzuschalten, nicht mehr zur Verfügung steht (stehen) oder stark ausgelastet ist (sind). Informationen über die Beendigung des Service werden mindestens 30 Tage vor dessen Beendigung auf den Websites der Marke bekannt gegeben.

Wird der Service nicht wie oben beschrieben automatisch vorzeitig beendet, kann er nach Ablauf dieser drei Jahre auf unbestimmte Zeit fortgesetzt werden. In diesem Fall ist der Hersteller berechtigt, den Service jederzeit aus beliebigen Gründen zu

beenden. Die Informationen werden mindestens 30 Tage vor Beendigung des Service auf den Websites der Marken bekannt gegeben.

Während der Vertragslaufzeit:

- Eine Änderung des Service, auch per Fernzugriff, ist möglich, um regulatorische Änderungen vorzunehmen oder um zusätzliche Warnungen aufzunehmen sowie um technischen Änderungen und Änderungen der allgemeinen Kundenerwartungen Rechnung zu tragen.
- Darüber hinaus ist der Dienstanbieter berechtigt, den Service zu löschen, um die ihn konstituierenden Services in einen neuen Service zu integrieren.
- Voraussetzung für den Zugang zu Aktualisierungen des Service oder für den Zugang zu den Vorteilen, die ein neuer Service bietet, der den Service ersetzt, ist gegebenenfalls die ausdrückliche Zustimmung des Kunden zu einer neuen Version der entsprechenden Allgemeinen Nutzungsbedingungen.

5 HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG

5.1 Beschränkungen

Die Warnungen und die dazugehörigen Informationen decken nicht alle möglichen Fehlfunktionen und Geräte ab, sondern nur die Warnungen, die durch die unter Punkt 2 genannten Gerätekategorien ausgelöst werden können, sofern diese Geräte in dem betreffenden Fahrzeug verbaut sind.

Die Erkennung von Warnungen und der damit verbundene Kundenkontakt dienen ausschliesslich Informationszwecken. Ihr Vorhandensein entbindet den Nutzer des Fahrzeugs nicht von seiner Verpflichtung:

- die Anweisungen in der Bedienungsanleitung/im Benutzerhandbuch für das Fahrzeug zu befolgen,
- den auf dem Kilometerzähler des Fahrzeugs angezeigten Kilometerstand, den Ablauf der Zeit, die auf dem Armaturenbrett des Fahrzeugs angezeigten Meldungen, die Flüssigkeitsstände, den Zustand des Fahrzeugs und alle anderen Anzeichen für eine Funktionsstörung oder ein technisches Problem zu beachten und in der Folge alle geeigneten Massnahmen zu ergreifen und insbesondere sicherzustellen, dass alle erforderlichen technischen Massnahmen durchgeführt werden.

Die Abdeckung des Mobilfunknetzes, die Topographie des Gebiets und die atmosphärischen Bedingungen können an einigen Orten und zu bestimmten Zeiten den Betrieb des Dienstes einschränken. Der Dienstanbieter hat hierauf keinen Einfluss.

5.2 Haftung

Auch wenn der Dienstanbieter alle angemessenen Anstrengungen unternimmt, um die Verfügbarkeit des Dienstes sicherzustellen, kann er nicht gewährleisten, dass der Dienst ohne Unterbrechung bereitgestellt werden kann oder dass er fehlerfrei funktioniert. Die Verantwortung für die Nutzung des Service liegt beim Kunden. Daher haftet er in vollem Umfang für die Verletzung von Rechten Dritter, insbesondere, aber nicht ausschliesslich, für etwaige Verstösse gegen die Freiheits- oder Persönlichkeitsrechte, die sich aus der Nutzung des Service durch den Kunden oder andere Nutzer des Fahrzeugs ergeben können.

Der Dienstanbieter übernimmt keine Haftung für die Nutzung des Service durch den Kunden in einer Weise, die den Gesetzen des Landes, in dem er genutzt wird, widerspricht, für die falsche oder unrechtmässige Nutzung des Service durch den Kunden oder Dritte oder für die Richtigkeit der über den Service erhaltenen Informationen.

Ebenso haftet der Dienstanbieter nicht für Unterbrechungen der Kommunikationsnetze, die den Zugriff auf den Service ermöglichen, für die vollständige oder teilweise Nichtverfügbarkeit des Service durch den Betreiber des Telekommunikationsnetzes oder für Probleme im Zusammenhang mit der Sicherheit der Übertragungen durch den Betreiber des Telekommunikationsnetzes oder für die teilweise oder vollständige Beschädigung oder Zerstörung des Gehäuses der Telematik-Einheit und der zugehörigen Teile bei einem Unfall oder einem anderen Ereignis. Der Dienstanbieter übernimmt keine Haftung, wenn die vom Kunden angegebene Telefonnummer oder E-Mail ungültig ist, nicht funktioniert oder wenn der Benachrichtigungsdienst an seine Kapazitätsgrenze stösst, sodass der Anruf nicht empfangen werden kann.

Die Haftung des Dienstanbieters wird in keiner Weise ausgeschlossen oder beschränkt, wenn Folgendes zutrifft:

- Tod oder Personenschäden, die durch seine Fahrlässigkeit oder die Fahrlässigkeit seiner Mitarbeiter, Vertreter oder Subunternehmer verursacht wurden;
- Betrug oder arglistige Täuschung;
- Verletzung der gesetzlichen Rechte des Kunden in Bezug auf den Service. Dies beinhaltet auch die Gewährleistung, dass der Service zufriedenstellend ist, dass der Service für den Zweck des Kunden geeignet ist und dass der Service wie beschrieben bereitgestellt wird; und fehlerhafte Produkte nach dem in der Schweiz geltenden Recht.

6 HÖHERE GEWALT

Keine der Parteien verstösst gegen diese Vereinbarung und haftet nicht für Verzögerungen bei der Erfüllung oder Nichterfüllung einer ihrer Verpflichtungen, wenn diese Verzögerung oder Nichterfüllung auf Ereignisse, Umstände oder Ursachen zurückzuführen ist, die ausserhalb ihrer Kontrolle liegen, einschliesslich (aber nicht beschränkt auf):

- eine behördliche Anordnung, die die vollständige oder teilweise Aussetzung des für die Bereitstellung des Dienstes erforderlichen Dienstes des Mobilfunkbetreibers vorschreibt; oder
- einen teilweisen oder vollständigen Ausfall infolge von Störungen oder Unterbrechungen der von den Betreibern der Telekommunikationsdienste zur Verfügung gestellten Kommunikationsmittel; oder Streiks oder Arbeitskonflikte, von denen der Dienstanbieter oder seine Lieferanten betroffen sind.

7 DEAKTIVIERUNG – VORZEITIGE KÜNDIGUNG DES DIENSTES

Der Dienstanbieter behält sich das Recht vor, den Dienst in den folgenden Fällen per Fernzugriff zu kündigen:

- wenn der Kunde die Kaufoption für das Fahrzeug nach Ablauf eines langfristigen Leasingvertrags nicht wahrnimmt,
- Übertragung oder Wiederverkauf des Fahrzeugs durch den Kunden,
- Zerstörung des Fahrzeugs,
- im Falle eines Diebstahls des Fahrzeugs oder eines Unfalls, der zur Abschreibung des Fahrzeugs führt,
- wenn ein Anruf an den Kunden durch oder im Namen des Dienstanbieters als Reaktion auf eine Fahrzeugwarnung unter Verwendung der dem Dienstanbieter vom Kunden zuletzt mitgeteilten Telefonnummer getätigt wird und der Empfänger des Anrufs dem Anrufer mitteilt, dass er nicht mehr Eigentümer oder Halter des Fahrzeugs ist.

Der Kunde informiert den Dienstanbieter, wenn eines der oben genannten Ereignisse eintritt. Hierzu verwendet er das in Anhang 2 enthaltene Formular. Er kann sich aber auch direkt an das Customer Contact Center wenden, um den Service zu deaktivieren.

Informiert der Kunde den Dienstanbieter nicht über die Übertragung oder den Weiterverkauf des Fahrzeugs, akzeptiert er, dass der Dienstanbieter den Service zu jeder Zeit deaktiviert.

Möchte der Kunde den Service nicht mehr in Anspruch nehmen, hat er jederzeit die Möglichkeit, den Service zu deaktivieren. Das funktioniert entweder über das Formular in Anhang 2 oder durch Kontaktaufnahme mit dem Customer Care Team. Hat sich der Kunde über die Website für den Dienst angemeldet, kann er seinen Vertrag auch direkt auf der Website kündigen, und zwar unter dem Menüpunkt Mein Konto/Meine Dienste.

Die Deaktivierung des Dienstes per Fernzugriff erfolgt nicht sofort, und zwischen dem Eingang einer Deaktivierungsanfrage und der tatsächlichen Deaktivierung kann eine zeitliche Verzögerung auftreten.

8 STÖRUNG DES DIENSTES

Stellt der Kunde eine Störung des Dienstes fest, wendet er sich an das Customer Care Team. Die Kontaktdaten sind unter Punkt 12 aufgeführt.

9 GERÄTEVERWALTUNG PER FERNZUGRIFF & SOFTWARE- UND FIRMWARE-AKTUALISIERUNG PER FERNZUGRIFF

Die Geräteverwaltung und die erforderlichen Updates für Soft- und Firmware des hier genannten verbundenen Dienstes werden als integraler Bestandteil des Dienstes im Zusammenhang mit der Erfüllung dieser Vereinbarung per Fernzugriff durchgeführt, wobei insbesondere die «Over-the-Air»-Technologie eingesetzt wird.

Hierzu wird nach jedem «Zündung ein»-Vorgang eine sichere Funknetzverbindung zwischen dem Fahrzeug und dem Geräteverwaltungs-Server aufgebaut, sobald ein Mobilfunknetz verfügbar ist. Je nach Ausstattung des Fahrzeugs muss die Verbindungskonfiguration auf «Verbundenes Fahrzeug» eingestellt sein, damit die Funknetzverbindung hergestellt werden kann.

Unabhängig davon, ob ein gültiges «Connected Service»-Abo abgeschlossen wurde, erfolgen sowohl die Geräteverwaltung als auch Software- und Firmware-Aktualisierungen im Hinblick auf Produktsicherheit und Produktschutz per Fernzugriff, wenn die Verarbeitung notwendig ist, um einer rechtlichen Verpflichtung des jeweiligen Fahrzeugherstellers nachzukommen (z. B. geltendes Produkthaftungsrecht, E-Call-Verordnung), oder wenn die Verarbeitung erforderlich ist, um die grundlegenden Interessen der jeweiligen Fahrzeugnutzer und Fahrzeuginsassen zu schützen.

Die Einrichtung einer sicheren Funknetzverbindung und die damit verbundenen Aktualisierungen per Fernzugriff sind von den Datenschutzeinstellungen nicht betroffen und werden grundsätzlich nach einer Initiierung durch den Fahrzeugnutzer nach einer entsprechenden Benachrichtigung durchgeführt.

10 GEISTIGES EIGENTUM

Der Dienstanbieter (oder mit ihm verbundene Unternehmen) und seine Lieferanten bleiben die alleinigen Inhaber aller geistigen Eigentumsrechte in Bezug auf den Dienst. Der Dienstanbieter gewährt dem Kunden eine Lizenz zur Nutzung des Dienstes. Diese Lizenz gilt für den gesamten Zeitraum, in dem das Abo für den Dienst besteht.

11 GELTENDES RECHT

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen und alle Streitigkeiten oder Ansprüche, die sich daraus oder in Verbindung damit oder in Bezug auf ihren Gegenstand oder ihre Entstehung ergeben, unterliegen dem schweizerischen Recht und sind entsprechend auszulegen.

Bei einer alternativen Streitbeilegung prüft eine unabhängige Stelle den Sachverhalt einer Streitigkeit und versucht, diese beizulegen, ohne dass der Kunde den Rechtsweg beschreiten muss. Ist der Kunde mit der Art und Weise, wie der Dienstanbieter eine Reklamation bearbeitet hat, nicht zufrieden, kann er sich an die Anbieter alternativer Streitbeilegungsverfahren wenden, die der Dienstanbieter einsetzt.

12 CUSTOMER CARE TEAM

Für Anfragen oder Beschwerden im Zusammenhang mit dem Service können sich Kunden auch an das Customer Care Team wenden:

- Telefonisch unter 0800 780 014 von Montag bis Freitag von 8.00 bis 18.00 Uhr mit dem Hinweis, dass sich der Anruf auf den Telemaintenance Service bezieht,
- Online unter: <https://www.opel.ch/de/tools/kontaktformular.html> («Connected Services» auswählen)

Schriftlich an: AO Automobile Schweiz AG, Thurgauerstrasse 35, 8050 Zürich
Der Dienstanbieter ist bestrebt, auf Beschwerden von Kunden innerhalb eines angemessenen Zeitraums zu reagieren und angemessene Anstrengungen zu unternehmen, um eine zufriedenstellende Lösung zu finden.

DATENSCHUTZERKLÄRUNG FÜR TELEMANTENANCE

Ihre personenbezogenen Daten werden für die Bereitstellung des Telemaintenance Service von PSA Automobiles SA mit Sitz in 2-10 Boulevard de l'Europe, 78300 Poissy, Frankreich, als dem für die Verarbeitung Verantwortlichen verarbeitet.

Wir als für die Verarbeitung Verantwortlicher verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten für die nachstehend genannten Zwecke auf der Basis folgender Rechtsgrundlage.

Daten (Pflichtangaben sind mit * gekennzeichnet)	Zwecke	Rechtsgrundlage
1. Vorname*, Nachname*, E-Mail-Adresse*, Telefonnummer*, Fahrzeug-Identifizierungsnummer (FIN)*, Vertragsnummer*, Beginn und Ende des Dienstes (Dauer)	Aktivierung und Verwaltung des Dienstes	Art. 6 (1) 1 b) Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO)
2. Diagnose- und Wartungsdaten (z. B. nächster Wartungstermin oder fälliger Kilometerstand, Flüssigkeitsstand, Zustand der Airbags und Sicherheitsgurte), Kilometerstand, Geolokalisierungsdaten	Bereitstellung des Dienstes (z. B. Auswertung von Diagnose- und Wartungsmeldungen, Serviceprognosen)	Art. 6 (1) 1 b) DSGVO
3. FIN*, IP-Adresse*, IMEI/SIM-Kartennummer*, Zertifikatsnummer*, Service-ID*, Liste der betroffenen ECU*, Software- und Firmware-Status*, Hardware-Version*, Bestätigung des Benutzers und/oder Fahrzeugbesitzers*, Ergebnis (erfolgreich / nicht erfolgreich) der per Fernzugriff erfolgten Geräteverwaltung oder der per Fernzugriff erfolgten Software/Firmware-Aktualisierungen*	Verbindung zwischen dem Fahrzeug und dem Geräteverwaltungs-Server, Geräteverwaltung per Fernzugriff und Software- und Firmware-Aktualisierung per Fernzugriff	Art. 6 (1) 1 b) DSGVO
4. FIN*, IP-Adresse*, IMEI/SIM-Kartennummer*, Zertifikatsnummer*, Service-ID*, Liste der betroffenen ECU*, Software- und Firmware-Status*, Hardware-Version*, Bestätigung des Benutzers und/oder Fahrzeugbesitzers*, Ergebnis (erfolgreich / nicht erfolgreich) der per Fernzugriff erfolgten Geräteverwaltung oder der per Fernzugriff erfolgten Software/Firmware-Aktualisierungen*	Verbindung zwischen dem Fahrzeug und dem Geräteverwaltungs-Server, Geräteverwaltung per Fernzugriff und Software- und Firmware-Aktualisierung per Fernzugriff	Art. 6 (1) 1 c) DSGVO oder – sofern anwendbar – Art. 6 (1) 1 d) DSGVO
5. FIN, Diagnose- und Wartungsdaten, Software- und Firmware-Status, Hardware-Version, die jeweiligen Produkt- und Service-Spezifikationen	Produkt- und Serviceüberwachung, Produkt- und Servicehaftung (in Verbindung mit der Qualitätskontrolle/Qualitätssicherung) und potenziellen Rückrufaktionen	Art. 6 (1) 1 c) DSGVO
6. FIN, Diagnose- und Wartungsdaten, Soft- und Firmware-Status, Hardware-Version, die jeweiligen Produkt- und Dienstspezifikationen (alle pseudonymisiert)	Produkt- und Serviceverbesserung, Qualitätsverbesserung, Feldkampagnen, Nachbesserungskampagnen, kontinuierliche Service- und Produktentwicklung (Informationen über Verschleiss, Diagnose und Reparatur), auch in Verbindung mit der Qualitätskontrolle/Qualitätssicherung	Art. 6 (1) 1 f) DSGVO: Das berechnete Interesse des Fahrzeugherstellers und/oder des Diensteanbieters, seine Produkte und Services zu verbessern.
7. FIN, Diagnose- und Wartungsdaten, Geolokalisierungsdaten	Anonymisierung der Daten, um die anonymisierten Informationen zur Weiterverarbeitung nutzen zu können	Art. 6 (1) 1 f) DSGVO: Das berechnete Interesse des Fahrzeugherstellers und/oder des Diensteanbieters, die Daten zu anonymisieren, um die Informationen für statistische Zwecke nutzen zu können.

Die oben mit einem * gekennzeichneten Datenelemente sind Pflichtangaben und stellen eine vertragliche Verpflichtung dar. Wenn Sie die Daten nicht angeben, können wir den entsprechenden Dienst nicht bereitstellen.

Vorname, Nachname, E-Mail-Adresse, FIN und Vertragsnummer stammen aus den Kundendatenbanken von PSA Automobiles S.A., 2-10 Boulevard de l'Europe 78300, Poissy, Frankreich, damit wir den Service nach Ihrer Anmeldung für das [MyBrand] Konto für Sie bereitstellen können.

Die oben genannten Vertragsdaten werden für die Dauer von 10 Jahren nach Vertragsende gespeichert. Die in Abschnitt 2 enthaltenen Daten, die zur Berechnung der Diagnose- und Wammeldungen verwendet werden, einschliesslich der Geolokalisierungsdaten, werden für die Dauer von maximal 6 Monaten gespeichert. Die in den Abschnitten 3 und 4 genannten Daten werden für die Dauer von 10 Jahren nach Beendigung des Vertragsverhältnisses gespeichert. Die in Abschnitt 5 genannten Daten werden für die Dauer des aktiven Zeitraums plus 5 Jahre (19 Jahre) gespeichert. Die in Abschnitt 6 genannten Daten werden für die Dauer von 7 Jahren gespeichert.

Wir geben Ihre personenbezogenen Daten für die nachstehend genannten Zwecke an folgende Empfänger weiter:

Daten	Zweck(e)	Empfänger
Die oben genannten Daten in Abschnitt 1–3.	Service-Abo, Übermittlung von Diagnose- und Wartungsmeldungen, Service-Management	Wir geben Ihre personenbezogenen Daten an unsere jeweils beauftragten (IT-)Dienstleister weiter, die als Auftragsverarbeiter tätig sind. Dies sind insbesondere: IBM GBS France, 17 Avenue de l'Europe, 92275 Bois-Colombes, Frankreich Capgemini (Capgemini Technology Services, 5/7 rue Frédéric Clavel, 92287 Suresnes Cedex, Frankreich), die andere (Unter-)Auftragsverarbeiter beauftragt, die sich ausserhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) und damit in einem Land befinden, das kein angemessenes Datenschutzniveau bietet. Es liegt keine Angemessenheitsentscheidung der Europäischen Kommission vor, aber es gibt geeignete Schutzmassnahmen, in diesem Fall verbindliche unternehmensweit geltende Richtlinien (Binding Corporate Rules, BCR). Bitte klicken Sie auf den folgenden Link, um eine Kopie zu erhalten: https://www.capgemini.com/resources/capgemini-binding-corporate-rules/
Die oben in Abschnitt 1 genannten Daten, Diagnose-	Follow-up mit dem Kunden auf der Grundlage von Diagnose- und	Der jeweilige Vertragshändler / die jeweilige Vertragswerkstatt.

und Wartungsdaten, Kilometerstand	Wartungsmeldungen, Serviceprognosen	Der jeweils beauftragte Dienstleister für die Kundenbetreuung (weitere Informationen siehe Liste in Anhang 3). Für den Fall, dass die jeweils beauftragten Dienstleister ihre Tätigkeit in einem Land ausserhalb des Europäischen Wirtschaftsraums ausüben, in dem kein angemessenes Datenschutzniveau gewährleistet ist, gelten angemessene Schutzklauseln, in diesem Fall die Standardvertragsklauseln. Um eine Kopie zu erhalten, senden Sie bitte eine E-Mail an privacyrights@mpsa.com .
FIN, Diagnose- und Wartungsdaten, Soft- und Firmware-Status, Hardware-Version, die jeweiligen Produkt- und Dienstspezifikationen (alle pseudonymisiert)	Produkt- und Serviceverbesserung, Qualitätsverbesserung, Feldkampagnen, Nachbesserungskampagnen, kontinuierliche Service- und Produktentwicklung (Informationen über Verschleiss, Diagnose und Reparatur), auch in Verbindung mit der Qualitätskontrolle/Qualitätssicherung	Wir geben Ihre personenbezogenen Daten an die oben genannten beauftragten (IT-)Dienstleister weiter, die als Auftragsverarbeiter tätig sind, sowie an Peugeot Citroën DS Marokko, Sidi Maarouf Business Center, 1100 Boulevard Al Quods, Casablanca Nearshore Park shore 22 - 20270, Sidi Maarouf (befindet sich in einem Land ohne angemessenes Datenschutzniveau ausserhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR), in Marokko). Es liegt keine Angemessenheitsentscheidung der Europäischen Kommission vor, aber es gibt geeignete Schutzmassnahmen, in diesem Fall die EU-Standardvertragsklauseln. Um eine Kopie zu erhalten, senden Sie bitte eine E-Mail an privacyrights@mpsa.com .

Ihre Rechte

Als betroffene Person haben Sie das Recht auf Auskunft, das Recht auf Berichtigung, das Recht auf Löschung (Recht auf Vergessenwerden), das Recht auf Einschränkung der Verarbeitung, das Recht auf Datenübertragbarkeit und das Recht auf Widerspruch gegen die Verarbeitung Sie betreffender personenbezogener Daten, die auf der Grundlage von Art. 6 (1) e) oder f) DSGVO erfolgt, oder wenn die personenbezogenen Daten im Einklang mit dem geltenden Recht für Zwecke der Direktwerbung verarbeitet werden.

Bitte beachten Sie, dass Ihre oben genannten Rechte gesetzlich eingeschränkt sind und von uns möglicherweise nur unter bestimmten Bedingungen erfüllt werden müssen.

Wenn Sie Ihre oben genannten Rechte geltend machen oder Ihr Konto komplett löschen möchten, senden Sie bitte eine E-Mail an privacyrights@mpsa.com.

Wenn Sie Ihr Recht auf Einlegung einer Beschwerde gemäss Art. 77 DSGVO wahrnehmen möchten, wenden Sie sich bitte an die zuständige Aufsichtsbehörde.

Unsere Kontaktdaten

PSA Automobiles SA, 2-10 Boulevard de l'Europe, 78300 Poissy. Die Namen der Vorstandsmitglieder finden Sie hier: <https://www.groupe-psa.com/en/automotive-group/governance>. Für detaillierte Anfragen können Sie sich an das Customer Relations Department oder an das Customer Engagement Center wenden.

Kontakt Daten Datenschutzbeauftragter:

PSA Automobiles SA, Datenschutzbeauftragter, Case Courier YT238, 2-10 Boulevard de l'Europe, 78300 Poissy

Version: April 2021

Die vollständigen Angaben zum Unternehmen finden Sie in unserem Rechtshinweis.

ANHANG 2: KÜNDIGUNGSFORMULAR FÜR VERTRÄGE FÜR DIE BEREITSTELLUNG VON DIENSTEN

An das: Customer Care Team von Opel

Hiermit kündige ich meinen Vertrag für die Bereitstellung folgender Dienste:

Telemaintenance

Bestellt am:

FIN-Nummer des Fahrzeugs:

Name des Verbrauchers:

Adresse des Verbrauchers:

Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur wenn dieses Formular in Papierform zugestellt wird),

Datum

ANHANG 3: GEBIET

Länder, die in die geografische Abdeckung einbezogen sind	Customer Care Team	Customer Contact Center Adresse des Anbieters, der den/die Dienst(e) bereitstellt	Digitale Warnmeldungen	Bevorzugte Vertragswerkstatt
BELGIEN				X
FRANKREICH	X	SITEL: 13 Rue du Bois Joli, 63800 Courmon-d'Auvergne	X	X
DEUTSCHLAND	X	MAJOREL: Höltenweg 33 48155 Münster Deutschland		X
ITALIEN	X	INTERAGO SERVIZI SRL VIA MAR DELLA CINA 276 ROMA	X	X
NIEDERLANDE	X	SITEL: Twentheplein 11, 7607 GZ Almelo		
PORTUGAL		MAJOREL: Centro Empresarial El Trovador - Plaza Antonio Beltrán, Nº 1 - 50002 ZARAGOZA	X	X
SPANIEN		MAJOREL: Centro Empresarial El Trovador - Plaza Antonio Beltrán, Nº 1 - 50002 ZARAGOZA	X	X
VEREINIGTES KÖNIGREICH	X	SITEL: Earlsdon Park, First Floor 53-55 Butts Road, Coventry, Coventry CV1 3BH, Vereinigtes Königreich		