

RETOURENERFASSUNG

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

Gültig ab 25.05.2018

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN RETOURENERFASSUNG

Gültig ab 25.05.2018

INHALTSVERZEICHNIS

1	Geltungsbereich und Rechtsgrundlage	3
2	Vertragsverhältnis	3
3	Dienstleistungsangebot der Post	3
4	Leistungsablauf	4
5	Entgelt/Rechnungslegung	4
6	Haftung	5
7	Datenschutz	5
8	Kündigung	6
9	Rechtsweg und Gerichtsstand	6
10	Sonstige Bestimmungen	6

VEREINBARUNG ÜBER EINE AUFTRAGSVERARBEITUNG nach Art 28 DSGVO

1	Gegenstand der Vereinbarung	1
2	Pflichten des Auftragsverarbeiters	1
3	Sub-Auftragsverarbeiter	2
4	Dauer der Vereinbarung	2
5	Datenschutz und Datensicherheit	3
6	Sonstige Bestimmungen	3
Anlage 1 - Kategorien personenbezogener Daten und betroffener Person		4
Anlage 2 - Technisch - organisatorische Maßnahmen		5
	Zutrittskontrolle	5
	Zugangskontrolle	6
	Zugriffskontrolle	6
	Weitergabekontrolle	7
	Eingabekontrolle	7
	Auftragskontrolle	7
	Verfügbarkeitskontrolle	7
	Trennungskontrolle	8
	Weitere Maßnahmen	8
Anlage 3 - Sub - Auftragsverarbeiter		8

1 Geltungsbereich und Rechtsgrundlage

- 1.1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Folgenden „AGB“) gelten für die Rechtsbeziehungen zwischen der Österreichische Post AG (im Folgenden „Post“) und ihren Kunden im Dienstleistungsbereich „Retourenfassung“. Festgehalten wird, dass es sich bei dieser Leistung nicht um eine Leistung im Rahmen des Universaldienstes im Sinne des Postmarktgesetzes (PMG) idjgF handelt.

Die Geltung von Allgemeinen Geschäfts- und Lieferbedingungen, etc. des Kunden ist ausdrücklich ausgeschlossen.

- 1.2. Die in Punkt 3 genannten Leistungen erbringt die Post nur für Unternehmer im Sinne des Bundesgesetzes über besondere zivilrechtliche Vorschriften für Unternehmen (Unternehmensgesetzbuch; BGBl I120/2005 idjgF).

2 Vertragsverhältnis

- 2.1. Das Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und der Post kommt nach Maßgabe dieser AGB grundsätzlich durch Annahme des Angebots der Post in schriftlicher Form durch firmenmäßige Zeichnung des Kunden und Eingang bei der Post innerhalb von 6 Wochen ab Angebotslegung zustande. Das schriftliche Angebot enthält den Leistungsumfang und die Entgelte. Nach Ablauf der Frist verliert das Angebot seine Gültigkeit.
- 2.2. In Ausnahmefällen gilt bereits das Andrucken des Retourenvermerks gem. Punkt 3.2. oder 3.3. als Anbot des Kunden an die Post die Dienstleistung der Retourenfassung nach Maßgabe dieser AGB zum jeweils aktuellen Entgelt – abrufbar unter:
<http://adressmanagement.post.at/preisinformation> durchzuführen und kommt durch Annahme in Form der tatsächlichen Ausführung durch die Post der Vertrag zustande.

3 Dienstleistungsangebot der Post

- 3.1. Im Rahmen der Retourenfassung werden nicht zustellbare Sendungen des Kunden automationsunterstützt erfasst (im Folgenden „Retouren“) und nach Wahl des Kunden vernichtet oder an ihn weitergeleitet.
- 3.2. Retouren mit dem Vermerk „Retouren an Postfach 100, 1350 Wien“ werden
- an diese Adresse gesammelt retourniert,
 - die auf den Retouren vom Kunden angebrachte Kundennummer zwecks eindeutiger Zuordnung des Empfängers samt Retourengrund lt. Retourenvermerk der Post („rosa Zettel“, CN15) laufend automations-

unterstützt erfasst,

- dem Kunden nach seiner Wahl täglich/wöchentlich/monatlich/nach Abschluss der Erfassung die Retourendaten mittels sicherer elektronischer Datenübermittlung zur Verfügung gestellt sowie
- die Retouren wahlweise vernichtet oder an die vom Kunden gewünschte Adresse weitergeleitet.

- 3.3. Retouren mit dem Vermerk „Retouren an Postfach 100, 1490 Wien“ werden

- in den betrieblichen Abläufen priorisiert behandelt,
- an diese Adresse gesammelt retourniert,
- die auf den Retouren vom Kunden angebrachte Kundennummer zwecks eindeutiger Zuordnung des Empfängers samt Retourengrund lt. Retourenvermerk der Post („rosa Zettel“, CN15) laufend automationsunterstützt erfasst,
- dem Kunden täglich oder wöchentlich die Retourendaten mittels sicherer elektronischer Datenübermittlung zur Verfügung gestellt sowie
- die Retouren wahlweise vernichtet oder dem Kunden an die von ihm gewünschte Adresse weitergeleitet.

- 3.4. Die Kundennummer kann numerisch, als Barcode oder als Datamatrix angeführt werden. Die Erfassung der Retourendaten erfolgt, je nach vorhandenem Andruck auf der Sendung, durch Auslesen der Kundennummer in Form

- einer Datamatrix oder
 - eines Barcodes
- oder durch manuelle Erfassung
- der Kundennummer oder
 - bei fehlender Kundennummer, durch Erfassung von Name und Adresse des Empfängers und Erfassung des am CN15 Retourengrundes.

- 3.5. Für die Retourenfassung geeignet sind:

- nicht bescheinigte Briefsendungen (mit Ausnahme von behördlichen Rückscheinbriefen, Warenproben, Bestellscheinen, Antwortsendungen) sowie
- Info.Mail, Sponsoring.Post-Sendungen sowie Zeitungen gemäß den jeweils anwendbaren Allgemeinen Geschäftsbedingungen in der jeweils gültigen Fassung.

Sofern die Retouren nach der Erfassung vernichtet werden sollen, dürfen Sendungen, die nicht ausschließlich aus Papier bestehen, nur zu max. 10 % aus anderen Stoffen bestehen.

- 3.6. Der Retourenvermerk gemäß Punkt 3.2. bzw. 3.3. muss gut sicht- und lesbar sein und ist im Anschriftenfeld über der Empfängeradresse anzudrucken. Am besten eignen sich einfache und klare Schrifttypen (ohne Serifen) wie Arial, Helvetica, Univers oder Futura in Fett-

schrift mit Schriftgrad 10 bis 12 Punkt und Schriftfarbe Schwarz oder Dunkelblau auf hellem Untergrund.

- 3.7. Für den Fall der Vernichtung der Retouren (soweit der Kunde weder Absender noch Empfänger der Sendung ist) erklärt der Kunde ausdrücklich zur Beauftragung der Vernichtung beauftragt zu sein und die Post bei Inanspruchnahme durch Dritte schad- und klaglos zu halten.
- 3.8. Retouren, die nicht an den Kunden zurückgegeben werden können, werden als unanbringlich behandelt. Unanbringliche Retouren werden nach Ablauf von sechs Monaten ab Feststellen der Unanbringlichkeit vernichtet, wenn sie keinen Verkaufswert haben. Anderenfalls werden diese Sendungen versteigert.

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass unanbringliche Retouren nach Ablauf einer sechsmonatigen Frist in das Eigentum der Post übergehen. Die Post ist berechtigt, den Inhalt der Retouren nach Eigentumsübergang zur Abdeckung sämtlicher Entgelte im Zusammenhang mit der ordnungsgemäßen Leistungserbringung durch Versteigerung zu verwerten. Soweit der Kunde nicht Absender der Sendung ist, erklärt er sich ausdrücklich zur Abgabe dieser Erklärung berechtigt zu sein und hält die Post bei Inanspruchnahme durch Dritte schad- und klaglos.

4 Leistungsablauf

- 4.1. Der Kunde übermittelt an das Daten- und Adressmanagement der Post spätestens eine Woche vor dem Versand der Sendungen grundsätzlich ein Auftragsavis zur Retourenfassung per E-Mail an: retourenfassung@post.at diesem ist ein Sendungsmuster in elektronischer Form beizuschließen.
- 4.2. Erteilt der Kunde im Rahmen des Avisos oder über Datamatrix/Barcode der Sendungen der jeweiligen Auflieferung von der ursprünglichen Vereinbarung abweichende Anweisungen (z.B. Retournerung statt Vernichtung), so gehen diese Anweisungen vor.
- 4.3. Weicht das Sendungsmuster von den tatsächlichen Sendungen ab, ist die Post nicht verpflichtet, die Sendungen im Rahmen der Retourenfassung zu behandeln. Weiters kann die Post dem Kunden für die Bearbeitung oder die Retournerung der Sendungen zusätzliche Kosten verrechnen.

5 Entgelt/Rechnungslegung

- 5.1. Dem Kunden wird das Entgelt gemäß Angebot in

Rechnung gestellt. Alle Entgelte verstehen sich als Nettoentgelte, d.h. exklusive aller gesetzlich geschuldeten Steuern und Abgaben insbesondere der Umsatzsteuer.

- 5.2. Die Post ist berechtigt, das vereinbarte Entgelt zu erhöhen und wird dies dem Kunden spätestens drei Monate im Vorhinein bekannt geben. In diesem Fall ist der Kunde zur Kündigung der Vereinbarung berechtigt. Erfolgt keine Kündigung binnen 14 Tagen ab Bekanntgabe des neuen Entgelts, so gilt die Zustimmung des Kunden zur Erhöhung als erteilt. Im Falle der Kündigung endet der Vertrag mit dem Tag vor Inkrafttreten der Entgelterhöhung.
- 5.3. Die Fälligkeit und Begleichung des Rechnungsbetrages richtet sich nach der mit der Post gesondert abgeschlossenen Stundungsvereinbarung; bei Nichtbestehen einer solchen Vereinbarung ist der jeweilige Rechnungsbetrag innerhalb von 10 Tagen ab Rechnungsdatum ohne Abzug zu überweisen.

Bei Nichteinhaltung des Zahlungszieles ist die Post berechtigt, unter Vorbehalt der Geltendmachung eines weiteren Verzugschadens, insbesondere Bankspesen, Verzugszinsen in der Höhe des gesetzlichen Zinssatzes gemäß Unternehmensgesetzbuch (UGB) idGF zu verrechnen; als Bemessungsgrundlage gilt der nach Ablauf des Zahlungsziels offene Rechnungsbetrag. Die Post hat das Recht, sämtliche Mahn- und Inkassospesen, insbesondere diesbezüglich anfallende Anwaltskosten, dem Kunden in Rechnung zu stellen. Gerät ein Kunde mit der Zahlung über den Fälligkeitstermin hinaus in Zahlungsverzug, so ist die Post berechtigt, nach einmaliger schriftlicher Mahnung mit angemessener Fristsetzung, bis zur Beendigung des Zahlungsverzuges die Erfassung von Retouren einzustellen.

- 5.4. Für den Fall, dass die Entgelte im Rahmen des SEPA-Lastschriftverfahrens (SEPA CORE) oder des SEPA-Firmenlastschriftverfahrens (SEPA B2B) von der Post von dem vom Kunden angegebenen Konto abgebucht werden, erfolgt die Vorabankündigung (Pre-Notifikation) seitens der Post spätestens einen Tag vor Abbuchung.
- 5.5. Einwendungen gegen in Rechnung gestellte Entgeltforderungen sind vom Kunden innerhalb von drei Monaten ab Rechnungsdatum schriftlich bei der Post zu erheben, anderenfalls gilt die Entgeltforderung der Post als anerkannt. Einwendungen hindern nicht die Fälligkeit des Rechnungsbetrages.

6 Haftung

- 6.1. Gewährleistung

Ansprüche aufgrund von Mängeln, die die Tauglichkeit der Leistung nicht oder nur unerheblich beeinträchtigen, bestehen nicht. Der Kunde hat allfällige Reklamationen unverzüglich, jedenfalls jedoch innerhalb von sieben Kalendertagen nach Leistung durch die Post schriftlich, bei sonstigem Verlust der Gewährleistungsansprüche und Schadenersatzansprüche, geltend zu machen und zu begründen.

Bei berechtigter und rechtzeitiger Mängelrüge werden die Mängel in angemessener Frist behoben, wobei der Post zwei Verbesserungsversuche zustehen und der Kunde der Post alle zur Untersuchung und Mängelbehebung erforderlichen Maßnahmen ermöglicht. Die Post ist berechtigt, die Verbesserung der Leistung zu verweigern, wenn diese unmöglich ist, oder für die Post mit einem unverhältnismäßig hohen Aufwand verbunden ist. In diesem Fall oder nach Scheitern der Verbesserungsversuche stehen dem Kunden die gesetzlichen Wandlungs- oder Minderungsrechte zu. Macht der Kunde in diesem Falle von seinem Recht auf Herabsetzung des Entgeltes oder Vertragsrücktritt keinen Gebrauch, so kann die Post ihrerseits vom Vertrag zurücktreten.

Die Beweislastumkehr gemäß § 924 ABGB zu Lasten der Post ist ausgeschlossen. Das Vorliegen des Mangels im Übergabezeitpunkt, der Zeitpunkt der Feststellung des Mangels und die Rechtzeitigkeit der Mängelrüge sind vom Kunden zu beweisen.

- 6.2. Die Gewährleistungsfrist beträgt 3 Monate ab Lieferung/Leistung.
- 6.3. Fälle höherer Gewalt – als solche gelten die Umstände und Vorkommnisse, die mit der Sorgfalt einer ordentlichen Betriebsführung nicht verhindert werden können - suspendieren die Vertragsverpflichtungen der Vertragspartner für die Dauer der Störung und im Umfang ihrer Wirkung. Überschreiten die daraus folgenden Verzögerungen den Zeitraum von acht Wochen, so sind beide Vertragspartner berechtigt, hinsichtlich des betroffenen Leistungsumfanges vom Vertrag zurückzutreten. Weitergehende Ansprüche bestehen nicht. Als höhere Gewalt gelten auch die von der Post nicht verschuldeten Folgen eines Arbeitskampfes bei der Post oder einem Dritten, sofern sich dadurch Auswirkungen auf die Leistung der Post ergeben.
- 6.4. Der Kunde ist für die von ihm eingesetzten Geräte (Hardware und Software) und ihre Tauglichkeit zur Datenübertragung mit der Post allein verantwortlich. Ein Ausfall seiner Geräte entbindet nicht von der Zahlungsverpflichtung.
- 6.5. Schadenersatz
Die Post haftet dem Kunden nur für Schäden, die

durch ihr vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten entstanden sind. Der Schadenersatz ist in jedem Fall mit der Höhe des vereinbarten Entgeltes, maximal jedoch mit EUR 3.000,00 begrenzt. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen.

Der Ersatz von – sonstigen - mittelbaren Schäden, entgangenem Gewinn, (Mangel)Folgeschäden, Verzugschäden, Vermögensschäden, nicht erzielten Ersparnissen oder Umsätzen, Zinsverlusten, von Schäden aus Ansprüchen Dritter, etc. ist jedenfalls – soweit gesetzlich zulässig – ausgeschlossen.

- 6.6. Bei fehlerhaften Retourendaten aufgrund von Fehlern in der vom Kunden angedruckten Kundennummer, Data-matrixcode oder Barcode besteht keine Haftung.
- 6.7. Die Gefahr des Verlustes von Daten trägt der Kunde.
- 6.8. Die Post leistet keine Gewähr für die ständige Verfügbarkeit des Servers und haftet nicht für dessen Nichtverfügbarkeit.

7 Datenschutz

- 7.1. Die Post hält die datenschutzrechtlichen Bestimmungen, insbesondere das Datenschutzgesetz (Bundesgesetz zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten (BGBl I 120/2017 idjgF, im Folgenden „DSG“) bzw. die EU-Datenschutzgrundverordnung (Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten im Folgenden „DSGVO“), ein. Die Post ist im Dienstleistungsbereich der Retourenfassung Auftragsverarbeiter gemäß Art 28 DSGVO. Sie verwendet die vom Kunden für die Auftragserfüllung zur Verfügung gestellten Daten lediglich zur Abwicklung der Retourenfassung gemäß dieser AGB.
- 7.2. Sollte kein gesonderter Auftragsverarbeitungsvertrag zwischen der Post als Auftragsverarbeiter und dem Kunden als Verantwortlichen abgeschlossen sein, gilt der diesen AGB angehängte Auftragsverarbeitungsvertrag als vereinbart.
- 7.3. Nach Ablauf der Gewährleistungsfrist löscht die Post sämtliche Daten im Zusammenhang mit der Leistung, soweit sie zu einer weiteren Aufbewahrung von Daten nicht aufgrund zwingender gesetzlicher Bestimmungen verpflichtet ist.
- 7.4. Der Kunde ist seinerseits verpflichtet, datenschutzrechtliche Bestimmungen wie insbesondere das DSG bzw.

die DSGVO, einzuhalten. Insbesondere ist der Kunde für die Zulässigkeit der Verarbeitung und Nutzung der Daten sowie der Wahrung der Rechte des Betroffenen verantwortlich und hat die Post bei einer Inanspruchnahme durch Dritte zur Gänze schad- und klaglos zu halten.

8 Kündigung

- 8.1. Wurde der Vertrag auf unbestimmte Zeit abgeschlossen, so kann dieser von jeder Vertragspartei unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 3 Monaten mittels eingeschriebenen Briefes zu jedem Quartalsende (somit zum 31.03., 30.06., 30.09. und 31.12.) gekündigt werden. Für die Rechtzeitigkeit der Kündigung ist das Datum des Postaufgabestempels maßgeblich. Für befristet abgeschlossene Verträge ist die ordentliche Kündigung ausgeschlossen.
- 8.2. Beide Vertragsparteien sind zur außerordentlichen Kündigung dieser Vereinbarung aus wichtigem Grund berechtigt.

Die Post hat in diesem Sinne das Recht, das Vertragsverhältnis vorzeitig mit sofortiger Wirkung aufzulösen, insbesondere wenn

- der Kunde gegenüber der Post mit Zahlungsverpflichtungen nach erfolgloser Mahnung unter Setzung einer Nachfrist von zwei Wochen im Verzug ist;
- hinsichtlich des Kunden ein Insolvenzverfahren mangels kostendeckenden Vermögens abgewiesen wird;
- wenn vereinbarte Leistungen nicht oder trotz schriftlicher Aufforderung mangelhaft erbracht werden;
- der Kunde gröblich oder wiederholt sonstige wesentliche vertragliche Pflichten verletzt;
- wenn die Post das Produkt „Retourenfassung“ nicht mehr anbietet, etwa aufgrund geänderter gesetzlicher Rahmenbedingungen.

9 Rechtsweg und Gerichtsstand

- 9.1. Sämtliche Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit der Vereinbarung unterliegen österreichischem Recht, unter Ausschluss des UN-Kaufrechts und kollisionsrechtlicher Bestimmungen.
- 9.2. Ausschließlicher Gerichtsstand ist das für 1030 Wien sachlich zuständige Gericht.

10 Sonstige Bestimmungen

- 10.1. Jede Aufrechnung oder Zurückbehaltung durch den Kunden ist ausgeschlossen, es sei denn, dass die Post der Aufrechnung ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat.
- 10.2. Rechte aus oder im Zusammenhang mit dem abgeschlossenen Vertrag können nur mit vorgängiger aus-

drücklicher und schriftlicher Zustimmung der anderen Partei an Dritte abgetreten werden.

- 10.3. Die Post ist berechtigt, sich zur Erbringung ihrer vertraglichen Leistungen gegenüber dem Kunden Dritter zu bedienen.
- 10.4. Verbindlich ist nur was schriftlich vereinbart ist, es gelten keine mündlichen Nebenabreden.
- 10.5. Sämtliche Rechte und Pflichten aus dem Vertrag gehen auf die jeweiligen Rechtsnachfolger der Vertragsparteien über.
- 10.6. Sollten Teile dieser AGB rechtsunwirksam sein, berührt dies die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht. Anstelle rechtsunwirksamer Teile dieser AGB treten jene für die Post günstigsten rechtswirksamen Bestimmungen ein, die den unwirksamen Bestimmungen in ihrem wirtschaftlichen Ergebnis am nächsten kommen.

Österreichische Post AG

Postkundenservice

Business Hotline: 0800 212 212

www.post.at/kundenservice

Unternehmenszentrale

Mail Solutions

Daten- und Adressmanagement

Rochusplatz 1, 1030 Wien

adressmanagement.post.at

Rechtsform: Aktiengesellschaft

Sitz in politischer Gemeinde Wien

FN 180219d des Handelsgerichts Wien

**ANLAGE
AUFTRAGSVERARBEITUNGSVERTRAG**

**VEREINBARUNG ÜBER EINE
AUFTRAGSVERARBEITUNG nach Art 28 DSGVO**

1 Gegenstand der Vereinbarung

- a Regelmäßige Erfassung, Auswertung, Bereinigung und Vernichtung von Retoursendungen des Verantwortlichen entsprechend dem Produkt RETOURENERFASSUNG, dessen Ablauf und Leistungsgegenstand den Allgemeinen Geschäftsbedingungen RETOURENERFASSUNG der Österreichische Post AG, abrufbar unter <http://www.post.at/agb> zu entnehmen sind.

Im Rahmen dieser Vereinbarung sind unter „personenbezogenen Daten“, solche personenbezogenen Daten zu verstehen, die der Verantwortliche dem Auftragsverarbeiter im Rahmen des oben näher beschriebenen Vertrages überlässt bzw. deren Verarbeitung dem Auftragsverarbeiter im jenem Vertrag aufgetragen wird.

- b Verarbeitet werden Kategorien personenbezogener Daten und Kategorien betroffener Personen gemäß Anlage 1.

2 Pflichten des Auftragsverarbeiters

- a Der Auftragsverarbeiter verpflichtet sich, personenbezogene Daten und Verarbeitungsergebnisse ausschließlich im Rahmen der schriftlichen (E-Mail ausreichend) Aufträge des Verantwortlichen zu verarbeiten.
- b Der Auftragsverarbeiter ist nicht befugt, personenbezogene Daten des Verantwortlichen ohne dessen schriftliche Einwilligung Dritten offenzulegen.
- c Soweit der Auftragsverarbeiter dazu aufgrund gesetzlicher Bestimmungen verpflichtet ist, hat er den Verantwortlichen unverzüglich im Vorhinein zu informieren.
- d Die Übermittlung von personenbezogenen Daten an Dritte, zu der keine gesetzliche Verpflichtung des Auftragsverarbeiters besteht, setzt einen schriftlichen (E-Mail ausreichend) Auftrag des Verantwortlichen voraus.
- e Eine Verarbeitung der personenbezogenen Daten für eigene Zwecke des Auftragsverarbeiters darf nur nach vorherigem schriftlichem (E-Mail ausreichend) Einverständnis des Verantwortlichen erfolgen.
- f Der Auftragsverarbeiter verpflichtet sich zur Wahrung des Datengeheimnisses und erklärt rechtsverbindlich, dass er alle mit der Datenverarbeitung beauftragten Personen vor Aufnahme der Tätigkeit zur Vertraulichkeit verpflichtet hat

oder diese einer angemessenen gesetzlichen Verschwiegenheitsverpflichtung unterliegen.

Er hat alle mit der Datenverarbeitung betrauten Personen verpflichtet, personenbezogene Daten, die diesen ausschließlich auf Grund ihrer berufsmäßigen Beschäftigung anvertraut oder zugänglich werden, unbeschadet sonstiger gesetzlicher Verschwiegenheitsverpflichtungen, geheim zu halten, soweit kein rechtlich zulässiger Grund für eine Übermittlung/Bekanntgabe der Daten besteht.

Insbesondere bleibt die Verschwiegenheitsverpflichtung der mit der Datenverarbeitung beauftragten Personen auch nach Beendigung ihrer Tätigkeit und Ausscheiden beim Auftragsverarbeiter aufrecht.

- g Der Auftragsverarbeiter erklärt rechtsverbindlich, dass er alle erforderlichen Maßnahmen zur Gewährleistung der Sicherheit der Verarbeitung nach Art 32 DSGVO ergriffen hat.
Der Auftragsverarbeiter sichert zu, die in Anlage 2 beschriebenen und ausgewählten, dem Risiko angemessenen, technischen und organisatorischen Maßnahmen ergriffen zu haben und auch in Zukunft zu ergreifen, um die personenbezogenen Daten vor zufälliger oder unrechtmäßiger Zerstörung und vor Verlust zu schützen, um ihre ordnungsgemäße Verarbeitung und die Nichtzugänglichkeit für unbefugte Dritte sicherzustellen. Der Auftragsverarbeiter verpflichtet sich dazu, die technischen und organisatorischen Maßnahmen in obigem Sinne auf dem Stand der Technik zu halten und nach technischem Fortschritt bzw. geänderter Bedrohungslage zu aktualisieren bzw. anzupassen.
- h Der Auftragsverarbeiter stellt sicher, dass der Verantwortliche die Rechte der betroffenen Person nach Kapitel III der DSGVO (Information, Auskunft, Berichtigung und Löschung, Datenübertragbarkeit, Widerspruch sowie automatisierte Entscheidungsfindung im Einzelfall) und unter Berücksichtigung des österreichischen Bundesgesetzes zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten (DSG idgF) innerhalb der gesetzlichen Fristen jederzeit erfüllen kann, überlässt dem Verantwortlichen alle dafür notwendigen Informationen und unterstützt diesen bei der Erfüllung diesbezüglicher Pflichten nach besten Kräften.
Wird ein entsprechender Antrag, mit dem Betroffenenrechte geltend gemacht werden, an den Auftragsverarbeiter gerichtet und ist aus dem Inhalt des Antrages ersichtlich, dass der Antragsteller den Auftragsverarbeiter irrtümlich für den Verantwortlichen der von ihm für den Verantwortlichen durchgeführten Verarbeitungstätigkeit hält, hat der Auftragsverarbeiter den Antrag unverzüglich an den Verantwortlichen weiterzuleiten und dies dem Antragsteller unter Bekanntgabe des Datums des Einlangens des Antrages mitzuteilen.
- i Der Auftragsverarbeiter unterstützt den Verantwortlichen

ANLAGE AUFTRAGSVERARBEITUNGSVERTRAG RETOURENERFASSUNG

bei der Einhaltung der in den Art 32 bis 36 DSGVO genannten Pflichten (Datensicherheitsmaßnahmen, Meldungen von Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten an die Aufsichtsbehörde, Benachrichtigung der von einer Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten betroffenen Person, Datenschutz-Folgeabschätzung, vorherige Konsultation) nach besten Kräften.

j Der Auftragsverarbeiter verpflichtet sich, dem Verantwortlichen jene Informationen zur Verfügung zu stellen, die zur Kontrolle der Einhaltung der in dieser Vereinbarung genannten Verpflichtungen notwendig sind. Über Ersuchen des Verantwortlichen wird diesem im Einzelfall auch die Erklärung über die Wahrung des Datengeheimnisses hinsichtlich jener Personen vorgelegt, die mit der Durchführung des Auftrags betraut sind.

k Dem Verantwortlichen wird hinsichtlich der Verarbeitung der von ihm überlassenen personenbezogenen Daten das Recht eingeräumt, selbst durch qualifizierte und zur Geheimhaltung verpflichtete Mitarbeiter oder durch eine zur Berufsverschwiegenheit verpflichtete Person (gerichtlich zertifizierter Sachverständiger etc.) beim Auftragsverarbeiter die Ordnungsgemäßheit der Datenverarbeitung nach vorheriger Ankündigung von mindestens 30 Werktagen (ausgenommen Samstag) auf eigene Kosten zu überprüfen. Dies während der büroüblichen Zeiten und in Abstimmung mit dem Datenschutzbeauftragten des Auftragsverarbeiters oder einer sonst für den Datenschutz verantwortlichen Person.

l Der Auftragsverarbeiter ist nach Beendigung des Auftrags verpflichtet, dem Verantwortlichen alle Verarbeitungsergebnisse und Unterlagen, die vertragsgegenständliche personenbezogene Daten enthalten, zu übergeben; davon unberührt bleibt die Speicherung der dem Auftragsverarbeiter überlassenen personenbezogenen Daten und Verarbeitungsergebnisse soweit und solange dieser für seine Leistungen Gewähr zu leisten hat.

Nach Ablauf der Gewährleistungsfrist hat der Auftragsverarbeiter sämtliche vertragsgegenständliche personenbezogene Daten zu löschen oder diese nach Aufforderung des Verantwortlichen vor Durchführung der Löschung sicher zu verwahren. Dies gilt insbesondere, soweit der Auftragsverarbeiter zu einer weiteren Aufbewahrung von personenbezogenen Daten nicht aufgrund zwingender gesetzlicher Bestimmungen verpflichtet ist.

Über Ersuchen des Verantwortlichen bestätigt der Auftragsverarbeiter die Datenlöschung schriftlich.

Wenn der Auftragsverarbeiter die personenbezogenen Daten in einem speziellen technischen Format verarbeitet, ist er verpflichtet, die personenbezogenen Daten nach Beendigung des Auftrags entweder in diesem Format oder nach Wunsch des Auftragsverarbeiters in dem

Format, in dem er die personenbezogenen Daten vom Verantwortlichen erhalten hat oder in einem anderen gängigen Format herauszugeben.

m Die Haftung richtet sich nach gesetzlichen Vorschriften und allfälligen datenschutzrechtlichen Haftungsbestimmungen der Hauptleistungsvereinbarung. Sie ist mit der Höhe eines einjährigen Auftragsvolumens der Hauptleistungsvereinbarung gemäß Punkt 1a) begrenzt, sofern darin oder gesetzlich keine für den Auftragsverarbeiter günstigere Regelung besteht.

3 Sub-Auftragsverarbeiter

a Der Auftragsverarbeiter kann Sub-Auftragsverarbeiter heranziehen. Er hat den Verantwortlichen von der beabsichtigten Heranziehung so rechtzeitig zu verständigen, dass er dies allenfalls untersagen kann.

Nicht hierzu gehören Nebendienstleistungen, die der Auftragsverarbeiter z.B. als Post-/Transport-/Telekommunikationsdienstleistungen oder zur Wartung/Servicierung von Datenträgern und Datenverarbeitungsanlagen in Anspruch nimmt.

b Der Auftragsverarbeiter schließt die erforderlichen Vereinbarungen im Sinne des Art 28 Abs 4 DSGVO mit dem Sub-Auftragsverarbeiter ab. Dabei ist sicherzustellen, dass der Sub-Auftragsverarbeiter dieselben Verpflichtungen eingeht, die dem Auftragsverarbeiter auf Grund dieser Vereinbarung obliegen. Die Überbindung der Verpflichtungen ist dem Verantwortlichen über Aufforderung nachzuweisen.

c Kommt der Sub-Auftragsverarbeiter seinen Datenschutzpflichten nicht nach, so haftet der Auftragsverarbeiter gegenüber dem Verantwortlichen für die Einhaltung der Pflichten des Sub-Auftragsverarbeiters.

d Der Verantwortliche erteilt seine Zustimmung zur Heranziehung der in Anlage 3 genannten Sub- Auftragsverarbeiter.

4 Dauer der Vereinbarung

Diese Vereinbarung gilt solange, bis ein gesonderter Auftragsverarbeitungsvertrag zwischen der Post als Auftragsverarbeiter und dem Kunden als Verantwortlichen abgeschlossen wird.

5 Datenschutz und Datensicherheit

a Der Auftragsverarbeiter stellt dem Verantwortlichen sichere Übertragungsdatenwege zur Verfügung. Der Verantwortliche ist dafür verantwortlich, die ihm bekanntgegebenen Zugangsdaten nur jenen Mitarbeitern zugänglich zu machen, die Zugriff auf die Daten haben dürfen. Insbesondere wird der Verantwortliche das

ANLAGE AUFTRAGSVERARBEITUNGSVERTRAG RETOURENERFASSUNG

- Ausscheiden von Mitarbeitern sofort an den Auftragsverarbeiter melden, der für die nunmehr zuständigen Mitarbeiter neue Zugangsdaten bekanntgeben wird. Die Zugangsdaten für ausgeschiedene Mitarbeiter werden vom Auftragsverarbeiter deaktiviert.
- b Der Verantwortliche ist verpflichtet, dem Auftragsverarbeiter eine gültige E-Mail-Adresse für datenschutzrechtliche Belange, insbesondere für die Mitteilungen gemäß Artikel 19 DSGVO, bekanntzugeben. Sofern keine gesonderte E-Mail-Adresse bekanntgegeben wird, wird die E-Mail-Adresse des jeweiligen Online-Service Benutzers, bzw. die E-Mail-Adresse des Ansprechpartners laut Angebot oder Vertrag herangezogen.
- c Sollte der Verantwortliche Daten vom FTP-Server des Auftragsverarbeiters downloaden, so ist der Verantwortliche in der Verpflichtung, diese Daten sofort nach dem Download vom FTP-Server zu löschen.
- f Kündigung der Vereinbarung sowie zur Geltendmachung allfälliger Schadenersatzansprüche.
- f Sollten einzelne Bestimmungen der Vereinbarung ungültig oder unwirksam sein oder werden, so werden die Vertragsparteien einvernehmlich eine gültige bzw. wirksame Bestimmung festlegen, die den ungültigen bzw. unwirksamen Bestimmungen wirtschaftlich am nächsten kommt. Die Ungültigkeit oder Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen hat keine Auswirkung auf die Gültigkeit bzw. Wirksamkeit des gesamten Vertrages.
- g Die Anlagen 1, 2 und 3 gelten als integrierte Bestandteile der Vereinbarung.

6 Sonstige Bestimmungen

- a Sämtliche Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit diesem Vertrag unterliegen österreichischem Recht, unter Ausschluss des UN-Kaufrechts und kollisionsrechtlicher Bestimmungen. Für sämtliche Streitigkeiten wird das für 1030 Wien sachlich und örtlich zuständige Gericht vereinbart.
- b Verbindlich ist nur, was schriftlich vereinbart ist; es bestehen keine mündlichen Nebenabreden. Änderungen und Ergänzungen der Vereinbarung bedürfen zu ihrer Gültigkeit der Schriftform; dies gilt auch für ein Abgehen vom Formerfordernis der Schriftlichkeit.
- c Sämtliche Rechte und Pflichten aus dieser Vereinbarung gehen auf allfällige Rechtsnachfolger beider Vertragsparteien über.
- d Die Parteien vereinbaren, den Abschluss dieser Vereinbarung und deren Inhalt vertraulich zu behandeln. Dies gilt, insoweit die gegenständliche Vereinbarung keine entgegenstehenden Bestimmungen enthält und keine gesetzlichen Auskunftspflichten bestehen.
- e Der Verantwortliche verpflichtet sich, (i) dass sich seine gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter und eingesetzte und/oder beauftragte Subunternehmer an sämtliche geltenden gesetzlichen Bestimmungen im Zusammenhang mit Anti-Korruptionsvorschriften halten sowie (ii) geeignete Maßnahmen zu setzen, um die Einhaltung der Anti-Korruptionsvorschriften sicherzustellen. Ein Verstoß gegen Anti-Korruptionsvorschriften berechtigt den Auftragsverarbeiter – unbeschadet sonstiger Rücktritts- und Kündigungsrechte – zur fristlosen außerordentlichen

ANLAGE AUFTRAGSVERARBEITUNGSVERTRAG RETOURENERFASSUNG

Anlage 1- Kategorien personenbezogener Daten und betroffener Personen

a Folgende Kategorien personenbezogener Daten werden verarbeitet

- X Personenstammdaten (z.B. Anrede, Titel, Name)
- X Adressdaten (z.B. Straße, Hausnummer, PLZ, Ort)
- X Identifikationsdaten (z.B. Kundennummer, Lieferantenummer)
- X Marketingdaten

Bitte beachten Sie, keine weiteren Kategorien, als die oben genannten an den Auftragsverarbeiter zu übermitteln.

b Zu folgenden betroffenen Personengruppen werden personenbezogene Daten verarbeitet

- X Mitarbeiter
- X Kunden und Interessenten
- X Kinder bis 14 Jahre
- X Angeschriebene natürliche und Juristische Personen

ANLAGE AUFTRAGSVERARBEITUNGSVERTRAG RETOURENERFASSUNG

Anlage 2 - Technisch - organisatorische Maßnahmen

(Alle zu treffenden Maßnahmen sind konkret zu bestimmen, daher wurde Zutreffendes vom Auftragsverarbeiter angekreuzt)

Nr.	ZUTRITTSKONTROLLE	erfüllt	nicht erfüllt	Bemerkung / Begründung
1.1.	Gebäudeart			
1.1.1.	Nutzung des Gebäudes	x		Gemeinsam mit Tochter-unternehmen der Post
1.1.2.	Innerhalb eines Betriebsgeländes	x		Sicherheitsbereich des Daten- und Adressmanagements
1.2.	Bewachung			
1.2.1.	Bewachung des Gebäudes außerhalb der Betriebsstunden	x		
1.2.2.	Wachpersonal	x		Insbesondere durch Wachrundgänge in den Nachtstunden
1.2.3.	Bewegungsmelder	x		Im Hochsicherheitsbereich
1.2.4.	Alarmanlage	x		
1.2.5.	Verbindung zu Einsatzorganisationen	x		
1.3.	Videoüberwachung			
1.3.1.	Ort der Kameras	x		
1.3.2.	Überwachungszeitraum	x		24 h
1.3.3.	Mit Aufzeichnung	x		
1.4.	Zutrittsbegründungskonzept			
1.4.1.	Einteilung des Gebäudes in Sicherheitsbereiche	x		
1.4.2.	Festlegungen befugter Personen	x		
1.4.3.	Regelungen für Besucher / Fremde	x		Protokollierung aller Besucher und sichtbares Tragen einer Zutrittskarte aller Personen
1.4.4.	Berechtigungsausweise	x		Unterscheidung durch eigene Unternehmens- und Besucherausweise
1.4.5.	Pförtner / Empfangsdame	x		
1.4.6.	Anwesenheitsaufzeichnung		x	
1.4.7.	Elektronische Zutrittskontrolle	x		
1.4.8.	Vereinzelungsanlage	x		

ANLAGE AUFTRAGSVERARBEITUNGSVERTRAG RETOURENERFASSUNG

Nr.	ZUGANGSKONTROLLE	erfüllt	nicht erfüllt	Bemerkung / Begründung
2.1.	PC - Workstation			
2.1.1.	Passwortverfahren	x		
2.1.2.	Zeichen – Mix (Buchstaben / Nummern / Sonderzeichen)	x		
2.1.3.	Mindestlänge 8 Zeichen	x		
2.1.4.	Wechsel zwangsweise spätestens nach 3 Monaten	x		
2.1.5.	Passworthistorie	x		
2.1.6.	automatische Sperrmechanismen und Bildschirmsperre	x		
2.1.7.	Zugangssperre bei mehr als 3 Anmeldeversuchen	x		
2.1.8.	Zugangsprotokollierung	x		
2.2.	Außerhalb			
2.2.1.	Verschlüsselung „unterwegs“ befindlicher Datenträger/Festplatten	x		
2.2.2.	Firewall / Antivirussoftware	x		
2.2.3.	Regelmäßige Sicherheitsupdates / Patches	x		
2.3.	Administration			
2.3.1.	Regelmäßige Systemadministration vorhanden	x		
2.3.2.	Administratoren	x		
2.3.3.	Administratorenrichtlinie vorhanden	x		
2.3.4.	Spezielle Administratoren -Passwortkonvention vorhanden	x		
2.3.5.	Security Incident Management & Security Operation Center	x		

Nr.	ZUGRIFFSKONTROLLE	erfüllt	nicht erfüllt	Bemerkung / Begründung
3.1.	Berechtigungskonzept „need to know-Basis“	x		
3.2.	Protokollierung von Zugriffen	x		
3.3.	Klassifikationsschema für Daten	x		
3.4.	VPN Technologie	x		
3.5.	Pseudonymisierung	x		
3.6.	Datenschutzkonforme Entsorgung der Datenträger und Protokollierung	x		
3.7.	Standardprozesse bei Wechsel/Ausscheiden von Mitarbeitern	x		

ANLAGE AUFTRAGSVERARBEITUNGSVERTRAG RETOURENERFASSUNG

Nr.	WEITERGABEKONTROLLE	erfüllt	nicht erfüllt	Bemerkung / Begründung
4.1.	Datenweiterleitung			
4.1.1.	Mit welchen Medien soll die Datenweiterleitung durchgeführt werden (Bezug geplanter Auftrag)	x		
4.1.1.1.	<ul style="list-style-type: none"> √ E-Mail √ FTP √ Kurier √ VPN √ https, 128 bit verschlüsselt 	x		Nur in Ausnahmefällen (Kundenwunsch) E-Mail oder Kurier. Dann jedenfalls verschlüsselt.
4.1.1.2.	Elektronischer Transport/Medium verschlüsselt?	x		
4.1.1.3.	Dokumentierte Regelungen, Anweisungen für den Transport / Übertragung / Übergabe / Berechtigungen? (z.B. bei Fax gibt es Faxregeln?)	x		
4.1.1.4.	Übersicht über regelmäßige Abruf- und Übermittlungsvorgänge	x		
4.1.1.5.	Vollständigkeit- Richtigkeitsprüfung beim Empfang	x		
4.1.1.6.	Löschung / Rückgabe des Transportmediums	x		
4.1.1.7.	Intrusion-Detection-System	x		

Nr.	EINGABEKONTROLLE	erfüllt	nicht erfüllt	Bemerkung / Begründung
5.1.	Protokollierung			
5.1.1.	Finden Protokollauswertungs-routinen in Bezug auf die geplante DV-Verarbeitung Anwendung?	x		
5.1.2.	Zugriffsrechte auf die Auswertungen?	x		
5.1.3.	Aufbewahrungsdauer?	x		

Nr.	AUFTRAGSKONTROLLE	erfüllt	nicht erfüllt	Bemerkung / Begründung
6.1.	Auftragskontrolle			
6.1.1.	Finden in Bezug auf Unterauftrags-verhältnisse standardisierte dem DSGVO entsprechende Verträge Anwendung?	x		
6.1.2.	Dokumentation/Ablage des Prozesses?	x		

Nr.	VERFÜGBARKEITSKONTROLLE	erfüllt	nicht erfüllt	Bemerkung / Begründung
7.1.	Notfallkonzept			
7.1.1.	Existiert eine Notfallplanung / Krisenplan (Disaster-Recovery) im Unternehmen?	x		
7.1.2.	Gibt es ein Datensicherungskonzeptes (Backup-Konzept)?	x		
7.1.3.	Das Unternehmen verfügt über Firewall und Virenschutzprogramme die fortlaufend aktualisiert werden.	x		
7.1.4.	Klimaanlage	x		
7.1.5.	Löschfristen	x		
7.1.6.	Meldewege und Notfallpläne	x		

ANLAGE AUFTRAGSVERARBEITUNGSVERTRAG RETOURENERFASSUNG

Nr.	TRENNUNGSKONTROLLE	erfüllt	nicht erfüllt	Bemerkung / Begründung
8.1.	Trennungskonzept			
8.1.1.	Mandantenfähigkeit/Sicherstellung, dass die Daten einzelner Auftragsverhältnisse getrennt verarbeitet werden	x		
8.1.2.	Trennung von Produktions- Testdaten	x		
8.1.3.	Verfahrensdokumentation oben genannter Vorgehensweisen?	x		

Nr.	WEITERE MAßNAHMEN	erfüllt	nicht erfüllt	Bemerkung / Begründung
9.1.	Organisationsmaßnahmen			
9.1.1.	Ist ein Datenschutzbeauftragter schriftlich bestellt?	x		datenschutz@post.at
9.1.2.	Überprüfung, Bewertung und Evaluierung	x		
9.1.3.	Datenschutz-Management	x		
9.1.4.	Regelmäßige Mitarbeiterschulungen	x		
9.1.5.	Sicherheitsmanagement	x		
9.2.	Sonstiges			
9.2.1.	Datenschutzrechtliche Voreinstellungen/Techniken	x		
9.2.2.	Eindeutige Vertragsgestaltung	x		
9.2.3.	Sorgfältige Auswahl von Auftragsverarbeitern	x		
9.2.4.	Prüfung und Dokumentation von Sicherheitsmaßnahmen von Auftragnehmern	x		
9.2.5.	Verpflichtung auf Datengeheimnis (z.B. Mitarbeiter)	x		
9.2.6.	Weisungsrecht	x		
9.2.7.	Formalisiertes Auftragsmanagement	x		
9.2.8.	Kontroll-/Auditrecht	x		

Anlage 3 - Sub- Auftragsverarbeiter

Der Auftragsverarbeiter ist befugt, folgende Sub-Auftragsverarbeiter heranzuziehen:

Name	Adresse	Art der Tätigkeit
ATOS IT Solutions an Services GmbH	Siemensstraße 92 1210 Wien	Speicherung und Verarbeitung von Daten in sicheren Rechenzentren
T-Systems Austria GmbH	Rennweg 97-99 1030 Wien	Speicherung und Verarbeitung von Daten in sicheren Rechenzentren
Scanpoint GmbH	Rochusplatz 1 1030 Wien	Verarbeitung der Retouren und Erfassung der Daten

Österreichische Post AG

Postkundenservice

Business Hotline: 0800 212 212

www.post.at/kundenservice

Unternehmenszentrale

Mail Solutions

Daten- und Adressmanagement

Rochusplatz 1, 1030 Wien

adressmanagement.post.at

Rechtsform: Aktiengesellschaft

Sitz in politischer Gemeinde Wien

FN 180219d des Handelsgerichts Wien