

Nutzungsbedingungen für den BayWa WhatsApp-Service (BWS)

1. Auf der Website BayWa.de bietet die BayWa AG ihren Kunden („Kunden“) über den Dienstleister MessengerPeople GmbH, Herzog-Heinrich-Str. 9, 80336 München, die Möglichkeit an, die BayWa AG über den WhatsApp-Messenger jederzeit zu kontaktieren.
2. Die BayWa AG nutzt MessengerPeople, eine Messenger-Plattform, um über diesen Messenger WhatsApp-Nachrichten an ihre Kunden zu versenden. Dabei stellt MessengerPeople der BayWa AG ausschließlich die technischen Voraussetzungen und Möglichkeiten zur Versendung von Nachrichten zur Verfügung und versendet keine eigenen Nachrichten an die Kunden. MessengerPeople verarbeitet personenbezogene Daten nur im Rahmen des Angebots für die Kunden. Daten werden nur zum Zwecke der Kommunikation und Information verarbeitet. Es gelten die BayWa-Datenschutzbestimmungen unter dem folgenden Link <https://www.baywa.de/datenschutz/> und die Nutzungs- und Datenschutzbestimmungen von unserem Dienstleister MessengerPeople unter dem Link <https://www.MessengerPeople.com/de/agb/>. Unser Dienstleister MessengerPeople verarbeitet die Nummer des Kunden nur für die Dauer seiner Teilnahme an dem BayWa WhatsApp-Service.
3. Die Anmeldung zum BWS ist kostenlos und erfordert die Verfügbarkeit der WhatsApp-App auf dem mobilen Endgerät des Kunden. Der Kunde muss anschließend unsere dafür vorgesehene Mobiltelefonnummer in seinen Kontakten speichern und anschließend an diese eine Nachricht mit „START“ versenden. Anschließend kann der Kunde den BWS nutzen, um Produktberatung sowie Newsletter zu erhalten und um allgemeine Anfragen stellen zu können.
4. Der Kunde kann sich jederzeit wieder vom BWS abmelden. Dazu hat er eine Nachricht an die gespeicherte Mobiltelefonnummer der BayWa AG mit dem Inhalt „STOPP“ zu versenden. Wünscht der Kunde die Löschung aller seiner mitgeteilten Nachrichten über den BWS sowie die Löschung seiner Handy-Nummer für die Nutzung dieses Dienstes auf Seiten der BayWa AG, hat der Kunde die Nachricht „DATEN LÖSCHEN“ an die BWS-Mobiltelefonnummer zu versenden.
5. Inhaltlich beschränkt sich der BWS ausschließlich auf einen rechtsunverbindlichen Informationsaustausch, wie z.B. Produktberatung, Newsletter oder die Beantwortung allgemeiner Anfragen (Kundenanfragen). Diese Kundenanfragen werden ausschließlich von BayWa-Servicemitarbeitern gelesen und beantwortet. Vertragsabschlüsse sowie rechtsverbindliche Erklärungen werden über den BWS nicht bewirkt bzw. ausgetauscht, insbesondere müssen Bestellungen, Reklamationen, einseitige rechtsverbindliche Willenserklärungen wie Kündigungen, Reklamationen, etc., wie bisher über die herkömmlichen dafür vorgesehenen Kommunikationswege (Telefon, Email, Fax, Postweg, mündlich in der Filiale) ausgetauscht werden. Insbesondere nimmt die BayWa AG über den BWS auch keinerlei Bestellungen oder Aufträge bezüglich ihres Waren- und Dienstleistungsangebots entgegen. Der Kunde hat sich hierfür über einen der anderen Kommunikationswege (Telefon, Email, Fax, Postweg, mündlich in der Filiale) an die BayWa AG zu wenden.
Für sämtliche rechtsverbindlichen Erklärungen und Vertragsabschlüsse gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der BayWa AG, einzusehen unter dem Link <https://www.baywa.de/shop/information/agb>.
6. Über den BWS gewährleistet die BayWa AG ausdrücklich nicht die Beratung durch einen bestimmten Mitarbeiter. Hierfür wird der Kunde nach wie vor auf die herkömmlichen dafür

vorgesehenen Kommunikationswege (Telefon, Email, Fax, Postweg, mündlich in der Filiale) verwiesen.

7. Der BWS kann insbesondere aus technischen Gründen jederzeit einseitig von der BayWa AG abgestellt werden. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Nutzung des BWS. Die BayWa AG übernimmt keinerlei Haftung für die über den BWS mitgeteilten Auskünfte nach Ziff. 5 dieser Nutzungsbedingungen.
8. Der kostenlose BWS kann Montag – Freitag zwischen 8.00 und 18.00 Uhr von dem Kunden angeschrieben werden.
9. Videoanrufe können über den BWS nicht entgegengenommen werden. Der BWS bietet lediglich die Möglichkeit eines schriftlichen Informationsaustausches an.
10. Der Kunde hat bei der Nutzung des BWS auf die Mitteilung sensibler personenbezogener Daten zu verzichten. Tritt ein Kunde an die BayWa AG über den BWS heran, so erfolgt dies in seiner eigenen Verantwortung zu den WhatsApp-Nutzungsbedingungen und WhatsApp-Datenschutzregelungen, die der Kunde bei Installation der WhatsApp-App auf seinem mobilen Endgerät akzeptiert hat. Die Verfügbarkeit des WhatsApp-Dienstes und dessen Funktionalität liegen nicht im Einfluss- und Verantwortungsbereich der BayWa AG. Ebenso wenig liegen die Art und der Umfang der Nutzung der über WhatsApp übermittelten Daten sowie der Ort, an dem WhatsApp diese Daten speichert und verarbeitet im Einfluss- und Verantwortungsbereich der BayWa AG. Dieser Ort kann auch außerhalb der EU liegen, sodass das Europäische Datenschutzrecht möglicherweise keine Anwendung findet.
11. Diese besonderen Nutzungsbestimmungen für den BWS gelten ergänzend zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der BayWa AG sowie ergänzend zur Datenschutzerklärung der BayWa AG. Im Falle von Widersprüchen gehen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und die Datenschutzerklärung diesen Besonderen Nutzungsbedingungen für den BayWa WhatsApp-Service vor.