

Kundenkontaktdatum: 2022-07-11 07:21:01 PM MEST

07:21 PM MEST Chat-Assistent: Hallo! Hier ist wieder Ihr Chat-Assistent von Amazon. Wobei kann ich Ihnen behilflich sein?

07:21 PM MEST Joachim Lindenberg: wird an meiner Datenschutzbeschwerde noch gearbeitet?

07:21 PM MEST Chat-Assistent: Wählen Sie den Artikel aus, bei dem Sie Hilfe benötigen. Die Einzelhandel-Artikelauswahl wurde angezeigt.

07:21 PM MEST Joachim Lindenberg: Ich kann meinen Artikel nicht finden

07:21 PM MEST Chat-Assistent: Es tut mir leid das zu hören. Teilen Sie mir bitte mit, wobei Sie Hilfe benötigen.

07:22 PM MEST Joachim Lindenberg: Etwas anderes

07:22 PM MEST Chat-Assistent: Möchten Sie Hilfe von einem Mitarbeiter erhalten?

07:22 PM MEST Joachim Lindenberg: Einen Mitarbeiter dazu fragen

07:22 PM MEST Chat-Assistent: Okay, Sie können nun mit unserem Kundenservice chatten oder um Rückruf bitten.

Sie können stattdessen auch in Ihr Kundenservice-Zentrum wechseln, um die meisten Probleme zu lösen oder Hilfeseiten zu durchsuchen. Was möchten Sie tun?

07:22 PM MEST Joachim Lindenberg: Hilfe per Chat erhalten

07:22 PM MEST Chat-Assistent: Bitte geben Sie weitere Details zu Ihrem Anliegen ein. Unser Kundenservice wird in Kürze übernehmen.

07:22 PM MEST Joachim Lindenberg: wird an meiner Datenschutzbeschwerde noch gearbeitet?

07:22 PM MEST Sajal.: Guten Tag und herzlich Willkommen bei Amazon. Wie kann ich Ihnen heute weiterhelfen?

07:22 PM MEST Joachim Lindenberg: wird an meiner Datenschutzbeschwerde noch gearbeitet?

07:23 PM MEST Sajal.: Ja, es wurde erledigt.

07:23 PM MEST Joachim Lindenberg: Der Meinung bin ich nicht. Sie entspricht nicht den Vorschriften der DSGVO. Ich dachte das gibt die Kollegin weiter?

07:24 PM MEST Sajal.: Ja, bitte teilen Sie Ihr Anliegen, damit ich Ihnen weiter helfen kann.

07:25 PM MEST Joachim Lindenberg: Ich habe 82 Datenfragmente oder auch Datenkopien nach Artikel 15 Absatz 3, aber keine Informationen dazu. Das verstößt in meinen Augen gegen Artikel 15 Absatz 1.

07:26 PM MEST Sajal.: Danke für die Informationen.

Ich werde diesen Chat jetzt an die entsprechende Abteilung weiterleiten. Bitte bleiben Sie im Chat.

07:26 PM MEST AMAN: Hallo und herzlich willkommen im Amazon.de Chat. Es begrüßt Sie freundlich Aman.

Wie kann ich Ihnen helfen?

07:27 PM MEST Joachim Lindenberg: Sie lesen den Chat? Ihre Auskunft entspricht nicht Artikel 15 DSGVO.

Wie kann ich von diesem Chat eine vollständige Kopie erhalten?

07:27 PM MEST AMAN: Gerne helfe ich Ihnen in diesem Fall weiter.

Ich schaue es im System nach, welche Lösung ich Ihnen anbieten kann. Darf ich Sie dafür kurz um Geduld bitten?

07:27 PM MEST Joachim Lindenberg: Sehen Sie bitte nach.

07:32 PM MEST AMAN: Wir haben eine neue Hilfeseite zum Datenschutz (<https://www.amazon.de/privacy>) mit einer Übersicht eingerichtet, wie Sie auf Ihre persönlichen Informationen zugreifen und diese verwalten können. Auf dieser Seite wird erklärt, welche persönlichen Informationen wir erfassen und wie wir sie verwenden. Sie verdeutlicht außerdem, warum dies für Kunden von Vorteil ist, und enthält Links zu den detaillierten Hilfeseiten und Datenschutzerklärungen.

07:33 PM MEST AMAN: Kunden können Informationen darüber abrufen, wie sie auf die Daten zugreifen können, die Amazon erfasst hat. Sie können die Einstellungen für unsere Nutzung dieser Informationen ändern. Diese Informationen umfassen den Bestellverlauf, Empfehlungen zur Verfeinerung, die Profilseite, Anzeigen-Einstellungen sowie die Verwaltung von Geräten und Inhalten. Um auf weitere persönliche Informationen zuzugreifen, melden Sie sich in Ihrem Konto an und fordern Sie diese unter <https://www.amazon.de/privacy> an.

07:33 PM MEST Joachim Lindenberg: Das passt nicht zur Auskunft. Da müssten 82 Bestandteile erklärt sein, das ist nicht der Fall.

07:35 PM MEST Joachim Lindenberg: Suchen Sie noch?

07:35 PM MEST AMAN: Sie können Ihre Daten, Inhalte, den Bestellverlauf und Kommunikationseinstellungen in Ihrem Konto unter <https://www.amazon.de/youraccount> verwalten.

Sie können Datenschutzeinstellungen für digitale Inhalte und Endgeräte auch direkt auf dem von Ihnen verwendeten Gerät verwalten:

<https://www.amazon.de/help/updateprivacysettings>.

Weitere Informationen zum Thema Datenschutz finden Sie auf folgender Hilfeseite: <https://www.amazon.de/privacy>

Bei weiteren Fragen melden Sie sich in Ihrem Amazon-Kundenkonto an und kontaktieren Sie uns von dieser Seite aus: <https://www.amazon.de/gp/help/customer/contact-us/>.

07:36 PM MEST Joachim Lindenberg: Vergessen Sie es - das ist nicht was ich erwarte. Wie kann ich diesen Chat vollständig ausdrucken? Oder können Sie ihn mir bitte per Email zusenden?

07:37 PM MEST AMAN: Nach Gespräch senden ich Ihnen Bestätigung per E-Mail.

07:38 PM MEST Joachim Lindenberg: Vielen Dank erstmal

07:38 PM MEST AMAN: Bitte nicht zu danken!

;)

Da Ihre Zufriedenheit ist sehr wichtig für uns.

07:38 PM MEST Joachim Lindenberg: Bye.

07:39 PM MEST AMAN: Haben Sie darüber hinaus noch ein weiteres Anliegen?

07:42 PM MEST AMAN: Ich gehe davon aus, dass Sie beschäftigt sind, wenn Sie weitere Fragen haben, sind wir immer da. Ich bedanke mich recht herzlich für das nette Gespräch und wünsche Ihnen einen wunderschönen Tag!

=====

Kundenkontaktdatum: 2022-05-27 02:20:16 PM MEST

02:20 PM MEST Chat-Assistent: Hallo und vielen Dank, dass Sie uns kontaktieren. Ich bin der Chat-Assistent von Amazon.

Ich kann Ihre Fragen beantworten und Sie an einen Mitarbeiter weiterleiten.

Wenn Sie eine Nachricht von mir erhalten, können Sie auf eine Schaltfläche klicken, um zu antworten. Probieren Sie es aus.

02:20 PM MEST Joachim Lindenberg: Verstanden.

02:20 PM MEST Chat-Assistent: Okay

Item displayed, asin:B09NTPJV5T, title:Lenovo IdeaPad 3i Laptop 39,6 cm (15,6 Zoll, 1920x1080, Full HD, WideView, entspiegelt) Slim Notebook (Intel Core i3-10110U, 8GB RAM, 256GB SSD, Intel. Order # 303-2051391-6381957

Gibt es ein Problem mit dieser Bestellung?

02:20 PM MEST Joachim Lindenberg: Beschädigt oder entspricht nicht den Erwartungen

02:20 PM MEST Chat-Assistent: Es tut mir leid, das zu hören. Erzählen Sie mir mehr darüber, was passiert ist, damit ich Sie an die richtige Stelle weiterleiten kann.

02:20 PM MEST Joachim Lindenberg: Qualitäts- oder Leistungsproblem

02:20 PM MEST Chat-Assistent: Ok, Sie können jetzt mit einem Mitarbeiter chatten oder um einen Rückruf bitten.

Sie können stattdessen um Rückruf bitten, die meisten Probleme können auch in Ihrem Kundenservice-Zentrum gelöst werden. Was möchten Sie tun?

02:20 PM MEST Joachim Lindenberg: Hilfe per Chat erhalten

02:20 PM MEST Chat-Assistent: Bitte geben Sie weitere Details zu Ihrem Anliegen ein.

02:21 PM MEST Chat-Assistent: Ein Mitarbeiter wird in Kürze übernehmen.

02:21 PM MEST Joachim Lindenberg: Der Bildschirm zeigt Schneegestöber

02:21 PM MEST samy: Herzlich willkommen beim Produkt-Support Chat, Samy mein Name, ich helfe Ihnen gerne weiter.

02:21 PM MEST Joachim Lindenberg: Der Bildschirm zeigt Schneegestöber

02:21 PM MEST samy: Es tut mir Leid , dass sowas mit Ihren Laptop passiert ist

Haben Sie irgendwelche Fehlerbehebung probiert um diesen Fehler zu beheben, wenn ich fragen darf ?

02:22 PM MEST Joachim Lindenberg: haben Sie einen Vorschlag was man da probieren kann wenn der Bildschirm beim Einschalten direkt anfängt zu flimmern?

02:23 PM MEST samy:

Machen Sie sich keine Sorge

Ich kümmere mich darum.

Ich recherchiere hier gerne sofort für Sie. Darf ich Sie dafür kurz um Geduld bitten?

02:23 PM MEST Joachim Lindenberg: ja

02:23 PM MEST samy: Danke für Ihre Verständnis , sehr nett von Ihnen:)

02:25 PM MEST samy: Vielen dank dass Sie darauf gewartet haben

02:27 PM MEST samy: Ich hab mich darüber informiert und zwar Sie können grade den Hersteller anrufen und nach diesem Problem fragen , weil der Hersteller sich am besten mit Seinem Laptop auskennt , falls das Problem nicht behoben werden kann , dann lasse ich Ihnen sofort ein Ersatzlaptop

Wäre das für Sie in ordnung ?

02:27 PM MEST Joachim Lindenberg: Nein. Amazon ist mein Vertragspartner, die Odysee mit dem Hersteller passt nicht.

02:28 PM MEST Joachim Lindenberg: Ich glaube ich mache von meinem Widerrufsrecht gebrauch.

02:28 PM MEST samy: Alles klar , das war ein Lösung

Ich lasse Ihnen eine Ersatzlieferung zukommen , und Sie schicken dem alten Artikel zurück , zwicks der Rücksendung,schicke Ich Ihnen ein vorfrankierte Rücksendetikett per Mail , damit Sie den Artikel zurücksenden können , wäre das für Sie in Ordnung ?

02:29 PM MEST Joachim Lindenberg: gerne. Sind sie optimistisch dass ein Ersatzgerät nicht das gleiche Problem hat?

02:29 PM MEST samy: Ja ,das ist ein Ersatzgerät und hat keine Probleme

Mit welchem Transportdienst wollen Sie die Lieferung zurückschicken ?

Möchten Sie das Rücksendetikett zum Ausdrucken oder als QR Code ?

02:30 PM MEST Joachim Lindenberg: DHL und QR bitte.

Warum kann man diesen Chat nicht vollständig ausdrucken?

02:31 PM MEST samy: der Chat ist bei uns gespeichert , denn wenn Sie sich bei uns wieder melden , kann irgendjemanden den Chat lesen und das Problem kennen

An welcher Adresse möchten Sie den Ersatz geliefert werden ?

02:32 PM MEST Joachim Lindenberg: Heubergstraße 1a, 76228 Karlsruhe - haben Sie noch eine andere von mir?

02:32 PM MEST samy: Ales klar , ich musste nur die Daten abgleichen , damit es keine Verwährung gibt

02:33 PM MEST Joachim Lindenberg: alles klar. Vielen Dank erstmal.

02:33 PM MEST samy: Sie erhalten das Ersatzgerät maximal :Dienstag, 31. Mai 2022

02:34 PM MEST samy: Ich schicke Ihnen nach dem Chat eine Bestätigungsmail dafür.

darf ich für Sie sonst noch etwas tun ?

02:34 PM MEST Joachim Lindenberg: das reicht für heute. Vielen Dank.

02:34 PM MEST samy: Sehr gerne

Bleiben Sie bitte Gesund , Ich wünsche Ihnen noch einen schönen Tag .

02:34 PM MEST Joachim Lindenberg: Danke gleichfalls.

=====