

Allgemeine Datenschutzhinweise der primacall GmbH

Datenschutzhinweise

1. Verantwortlicher (Art. 4 Nr. 7 DSGVO)

primacall GmbH
Großbeerenstr. 2-10
12107 Berlin
Geschäftsführung: Marijana Fenster
Telefon: 030 / 206 469 600
E-Mail: info@primacall.de

2. Datenschutzbeauftragter

heyData GmbH
Schützenstr. 5, 10117 Berlin
Web: www.heydata.eu
E-Mail: info@heydata.eu

3. Allgemeine Hinweise und Grundsätze der Datenverarbeitung.

Personenbezogene Daten sind nach Art. 4 Nr. 1 DSGVO alle Informationen, die sich auf eine identifizierte oder identifizierbare natürliche Person beziehen, z.B. Ihr Vor- und Nachname, ihre Anschrift, ihre Telefonnummer, Ihre E-Mail-Adresse, aber auch ihre IP-Adresse. Daten bei denen kein Bezug zu Ihrer Person herstellbar ist wie beispielsweise durch eine Anonymisierung, sind keine personenbezogenen Daten. Die Verarbeitung (z.B. das Erheben, die Speicherung, das Auslesen, das Abfragen, die Verwendung, die Übermittlung, das Löschen oder die Vernichtung) nach Art. 4 Nr. 2 DSGVO bedarf immer einer gesetzlichen Rechtsgrundlage oder Ihrer Einwilligung. Verarbeitete personenbezogene Daten müssen gelöscht werden, sobald der Zweck der Verarbeitung erreicht wurde und keine gesetzlich vorgeschriebenen Aufbewahrungspflichten mehr zu wahren sind. Hier finden Sie Informationen über den Umgang mit Ihren personenbezogenen Daten. Dadurch möchten wir Sie über unsere Verarbeitungsvorgänge informieren und zugleich den gesetzlichen Pflichten, insbesondere aus der EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), nachkommen.

4. Rechtsgrundlagen

Gemäß der DSGVO verarbeiten wir personenbezogene Daten nur dann, wenn es eine entsprechende Rechtsgrundlage dafür gibt.

Als Rechtsgrundlage für eine Datenverarbeitung kommen grundsätzlich die folgenden in Betracht:

- Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. a DSGVO dient uns als Rechtsgrundlage für Verarbeitungsvorgänge, für die wir eine Einwilligung einholen.
- Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. b DSGVO ist Rechtsgrundlage, soweit die Verarbeitung personenbezogener Daten zur Erfüllung eines Vertrages erforderlich ist, z.B. wenn ein Seitenbesucher von uns ein Produkt erwirbt oder wir für ihn eine Leistung ausführen. Diese Rechtsgrundlage gilt auch für Verarbeitungen, die für vorvertragliche Maßnahmen erforderlich sind, etwa bei Anfragen zu unseren Produkten oder Leistungen.
- Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. c DSGVO findet Anwendung, wenn wir mit der Verarbeitung personenbezogener Daten eine rechtliche Verpflichtung erfüllen, wie es z.B. im Steuerrecht der Fall sein kann.
- Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. f DSGVO dient als Rechtsgrundlage, wenn wir uns zur Verarbeitung personenbezogener Daten auf berechtigte Interessen berufen können, z.B. für Cookies, die für den technischen Betrieb unserer Website erforderlich sind.

5. Betroffenenrechte

Werden personenbezogene Daten von Ihnen verarbeitet, sind Sie Betroffener i.S.d. DSGVO und es stehen Ihnen uns gegenüber folgende Rechte zu: - Recht auf Auskunft (Art. 15 DSGVO)

- Recht auf Berichtigung (Art. 16 DSGVO)
- Recht auf Datenlöschung, „Das Recht auf Vergessenwerden“ (Art. 17 DSGVO)
- Recht auf Einschränkung der Verarbeitung (Art. 18 DSGVO)
- Recht auf Datenübertragbarkeit (Art. 20 DSGVO)

Recht auf Widerspruch

Sie haben gemäß Art. 21 DSGVO das Recht, aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit gegen die Verarbeitung der Sie betreffenden personenbezogenen Daten, die aufgrund von Art. 6 Abs. 1 lit. e oder f DSGVO erfolgt, Widerspruch einzulegen. Die Sie betreffenden personenbezogenen Daten werden dann nicht mehr verarbeitet, es sei denn, wir können zwingende schutzwürdige Gründe für die Verarbeitung nachweisen, die Ihre Interessen, Rechte und Freiheiten überwiegen, oder die Verarbeitung dient der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen.

Recht auf Beschwerde bei der Aufsichtsbehörde

Sie haben zudem gem. Art 77 DSGVO das Recht, sich bei einer zuständigen Datenschutzaufsichtsbehörde über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns zu beschweren.

Kontakt für Datenschutzanliegen

Haben Sie weitere Fragen zum Datenschutz und zur Datenverarbeitung? Ihre Anliegen können Sie an folgende Stelle richten:

primacall GmbH
Großbeerenstr. 2-10
12107 Berlin
Geschäftsführung: Marijana Fenster
erreichbar per Telefon unter: +49 30 / 206 469 600
und per E-Mail an datenschutz@primacall.de

6.1 Verarbeitungstätigkeiten (allgemein)

6.1.1 Bereitstellung und Nutzung der Webseite

Dieser Datenschutzhinweis gilt nur für unserer Webseite. Sie gilt nicht für andere Webseiten, auf die durch einen Hyperlink lediglich verwiesen wird.

Wir können keine Verantwortung für den vertraulichen Umgang Ihrer personenbezogenen Daten auf diesen Webseiten Dritter übernehmen, da wir keinen Einfluss darauf haben, ob diese Unternehmen die Datenschutzbestimmungen einhalten. Über den Umgang mit Ihren personenbezogenen Daten durch diese Unternehmen informieren Sie sich bitte direkt auf diesen Webseiten.

a) Art und Umfang der Datenverarbeitung

Wenn Sie diese Webseite nutzen, ohne anderweitig (z.B. durch Registrierung oder Nutzung des Kontaktformulars) Daten an uns zu übermitteln, erheben wir über Server Logfiles technisch notwendige Daten, die automatisch an unseren Server übermittelt werden, u.a.:

- IP-Adresse
- Datum und Uhrzeit der Anfrage
- Name und URL der abgerufenen Datei
- Website, von der aus der Zugriff erfolgt (Referrer-URL)
- Zugriffsstatus/HTTP-Statuscode
- Browsertyp
- Sprache und Version der Browsersoftware
- Betriebssystem

Unsere Website hostet JeroCom. Anbieter ist JeroCom GmbH, Löhndorfer Str. 281, 42699 Solingen. Weitere Informationen finden sich in der Datenschutzerklärung des Anbieters unter <https://www.jerocom.de/datenschutz-jc>.

b) Verarbeitungszweck und Rechtsgrundlage

Diese Verarbeitung ist technisch erforderlich, um Ihnen unsere Webseite anzeigen zu können. Wir nutzen die Daten auch, um die Sicherheit und Stabilität unserer Webseite zu gewährleisten.

Rechtsgrundlage für diese Verarbeitung ist Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Die Verarbeitung der genannten Daten ist für die Bereitstellung einer Webseite erforderlich und dient damit der Wahrung eines berechtigten Interesses unseres Unternehmens.

c) Speicherdauer

Sobald die genannten personenbezogenen Daten zur Anzeige der Webseite nicht mehr erforderlich sind, werden diese gelöscht. Die Erfassung der Daten zur Bereitstellung der Webseite und die Speicherung der Daten in Logfiles ist für den Betrieb der Webseite zwingend erforderlich.

Es besteht folglich bezüglich dieses Aspektes seitens des Nutzers keine Widerspruchsmöglichkeit. Eine weitergehende Speicherung kann im Einzelfall dann erfolgen, wenn dies gesetzlich vorgeschrieben ist.

6.1.2 Nutzung von Cookies

a) Art und Umfang der Datenverarbeitung

Wir verwenden auf unserer Webseite Cookies. Unsere Cookie-Richtlinie finden Sie hier: (<https://www.primacall.de/datenschutz/>)

b) Verarbeitungszweck und Rechtsgrundlage Aufgrund der beschriebenen Verwendungszwecke ist die Rechtsgrundlage für die Verarbeitung personenbezogener Daten unter Verwendung von Cookies Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Falls Sie uns auf Grundlage eines von uns auf der Webseite erteilten Hinweises („Cookie-Banner“) ihre Einwilligung zur Verwendung von Cookies erteilt haben, ist die Rechtsgrundlage zusätzlich Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO.

c) Speicherdauer

Sobald die über die Cookies an uns übermittelten Daten für die oben beschriebenen Zwecke nicht mehr erforderlich sind, werden diese Informationen gelöscht. Eine weitergehende Speicherung kann im Einzelfall dann erfolgen, wenn dies gesetzlich vorgeschrieben ist.

6.1.3 Google Analytics

Unsere Website benutzt Google Analytics, einen Webanalysedienst der Google Inc. Google Analytics verwendet Cookies, die auf Ihrem Computer gespeichert werden und die eine Analyse der Benutzung der Website durch Sie ermöglichen. Die durch den Cookie erzeugten Informationen über Ihre Benutzung dieser Website (einschließlich Ihrer IP-Adresse) werden in der Regel an einen von Google betriebenen Server in den USA übertragen und dort gespeichert. Diese Website verwendet Google Analytics nur mit der Erweiterung „_anonymizeIp()“ zur IP-Anonymisierung, welche sicherstellt, dass Ihre IP-Adresse von Google innerhalb von Mitgliedstaaten der Europäischen Union oder in anderen Vertragsstaaten des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum zuvor gekürzt werden, um eine direkte Personenbeziehbarkeit zu verhindern.

Nur in Ausnahmefällen wird die volle IP-Adresse an einen Server von Google in den USA übertragen und dort gekürzt. Google wird diese Informationen in unserem Auftrag benutzen, um Ihre Nutzung der Website auszuwerten, um Reports über die Websiteaktivitäten für uns zusammenzustellen und um weitere mit der Websitenutzung und der Internetnutzung verbundene Dienstleistungen für uns zu erbringen. Die im Rahmen der Google Analytics-Verwendung von Ihrem Browser übermittelte IP-Adresse wird nicht mit anderen Daten von Google zusammengeführt. Sie können die Installation von Cookies durch eine entsprechende Einstellung Ihrer Browser-Software verhindern; wir weisen Sie jedoch darauf hin, dass Sie in diesem Fall gegebenenfalls nicht sämtliche Funktionen dieser Website vollumfänglich werden nutzen können. Sie können darüber hinaus die Erfassung der durch den Cookie erzeugten und auf Ihre Nutzung der Website bezogenen Daten (inkl. Ihrer IP-Adresse) an Google sowie die Verarbeitung dieser Daten durch Google verhindern, indem Sie das unter dem folgenden Link verfügbare Browser-Plugin herunterladen und installieren: <https://tools.google.com/dlpage/gaoptout>.

6.1.4 Kontaktformular

a) Art und Umfang der Datenverarbeitung

Bei Kontaktaufnahme über das Kontaktformular auf unserer Website speichern wir die dort abgefragten Daten und den Inhalt der Nachricht.

b) Verarbeitungszweck und Rechtsgrundlage

Rechtsgrundlage für die Verarbeitung ist unser berechtigtes Interesse, an uns gerichtete Anfragen zu beantworten. Rechtsgrundlage für die Verarbeitung ist deshalb Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. f DSGVO.

c) Speicherdauer

Die in diesem Zusammenhang anfallenden Daten löschen wir, nachdem die Speicherung nicht mehr erforderlich ist, oder schränken die Verarbeitung ein, falls gesetzliche Aufbewahrungspflichten bestehen.

6.1.5 Marketing/Verarbeitung zu Werbezwecken (Post, E-Mail, Telefon)

a) Art und Umfang der Datenverarbeitung

Um neue Kunden gewinnen zu können, erhalten wir von externen Dienstleistern personenbezogene Daten von Personen, die im Rahmen von Online-Gewinnspielen, Online-Umfragen u.ä., die von diesen Dienstleistern veranstaltet werden, ausdrücklich die Einwilligung erteilt haben, von uns zu Werbezwecken per Post oder per Telefon kontaktiert zu werden. Auf der Grundlage dieser ausdrücklich erteilten Einwilligung werden uns von diesen Dienstleistern folgende personenbezogene Daten übermittelt:

- Anrede/Geschlecht
- Vor- und Zuname
- Geburtsdatum
- Anschrift
- ggf. Festnetznummer
- ggf. Mobilfunknummer
- ggf. E-Mail-Adresse
- Art des Gewinnspiels
- URL des Gewinnspiels
- Datum und Zeitpunkt der Registrierung
- Quelle

Die personenbezogenen Daten werden je nach Wahl des Kommunikationskanals (Post, Telefon, E-Mail) durch den Einwilligenden zur ersten werblichen Ansprache verwendet. Zur internen Organisation und Zuordnung werden die für Werbung verarbeiteten personenbezogenen Daten durch eine Adressaten-ID pseudonymisiert.

Zudem speichern wir den Nachweis, dass die Einwilligung in die Verarbeitung der personenbezogenen Daten zur Übermittlung an unser Unternehmen und zu Zwecken der Direktwerbung erteilt wurde (sog. Opt-In-Dokumentation).

Besteht bereits ein Vertragsverhältnis, so werden die Daten dazu verwendet, unseren Kunden bessere Tarife zu bieten, sofern dazu die ausdrückliche Einwilligung erteilt wurde.

Um die Werbung zu ermöglichen, werden Dienstleister im Bereich des Outputmanagement bzw. der Marktkommunikation als Auftragsverarbeiter i.S.d. Art. 28 DSGVO eingesetzt. Diese verarbeiten die Daten nach Maßgabe des geschlossenen Auftragsverarbeitungsvertrags ausschließlich nach den vorgegebenen Weisungen des Verantwortlichen.

b) Verarbeitungszweck und Rechtsgrundlage

Die Verarbeitung zu Zwecken der Direktwerbung erfolgt auf Grundlage einer zuvor erteilten Einwilligung.

Rechtsgrundlage dafür ist Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO.

Im Bestandskundenverhältnis haben wir zudem ein berechtigtes, wirtschaftliches Interesse am Erhalt unserer Kundschaft.

Rechtsgrundlage hierfür ist Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO.

Gemäß § 7a Abs. 2 UWG sind wir zudem verpflichtet, die Opt-In-Dokumentation fünf Jahre aufzubewahren. Die Speicherung der personenbezogenen Daten beruht somit auf einer rechtlichen Verpflichtung. Rechtsgrundlage ist demnach Art. 6 Abs.1 lit. c DSGVO.

c) Speicherdauer

Sofern nicht bereits die Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen auf Ihre Anfrage erfolgen oder mit unserem Unternehmen ein Vertragsverhältnis entstanden ist, speichern wir Ihre Daten bis zum Widerruf der Einwilligung oder Widerspruch gegen die Verarbeitung. Im Übrigen löschen wir Ihre Daten mit Ablauf von zwei Jahren, sofern in diesem Zeitraum keine Verarbeitung zu Zwecken der Direktwerbung stattgefunden hat. Letztlich löschen wir sämtliche Daten, sofern keine gesetzliche Aufbewahrungspflicht entgegensteht.

Zudem nehmen wir Ihre Daten bei einem Werbewiderspruch in unsere Sperrliste (Blacklist) auf, damit keine Verarbeitung zu Werbezwecken mehr erfolgen kann, es sei denn Sie wünschen ausdrücklich Gegenteiliges. Die Sperrliste wird unbefristet aufbewahrt.

6.1.6 Kundenservice

a) Art und Umfang der Datenverarbeitung

Wenn Sie unseren Kundenservice kontaktieren, so verarbeiten wir die Daten, die Sie im Rahmen Ihres Anliegens freiwillig angeben.

Je nach dem, auf welchem Wege Sie den Kundenservice kontaktieren, werden dabei folgende Daten verarbeitet:

- ggf. E-Mail-Adresse, Datum und Uhrzeit der verfassten Nachricht
- ggf. Telefonnummer, Datum und Uhrzeit des Anrufs, Gesprächsdauer, Anrufstatus
- Inhalt Ihrer Anfrage
- Vertragsdaten (z.B. Kundennummer, Auftragsnummer usw., wenn Sie bereits Kunde sind)

b) Verarbeitungszweck und Rechtsgrundlage

Wenn Sie bereits Kunde sind, so verarbeiten wir die Daten, sofern dies für die Anbahnung oder Erfüllung eines Vertrages erforderlich ist, auf der Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO und im Übrigen Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Das von uns verfolgte berechtigte Interesse besteht in einer effizienten und sachgerechten Bearbeitung Ihres Anliegens und Steuerung unseres Kundenservices.

„Sofern Sie für jemand anderen, der unser Kunde ist, mit unserem Kundenservice kommunizieren möchten, ist dies nur möglich, wenn dieser Kunde „ Ihnen zuvor eine Vollmacht erteilt hat, diese vorliegt und eine entsprechende Authentifizierung durchgeführt wird.

Rechtsgrundlage der Verarbeitung Ihrer Daten (Stamm- und Kontaktdaten) als Bevollmächtigter ist Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Hiermit verfolgen wir unser berechtigtes Interesse, mit Ihnen als authentifiziertem Bevollmächtigten für einen Kunden kommunizieren zu können.

c) Speicherdauer

Je nach der Art des Anliegens speichern wir Ihre Daten bis zur Erledigung des Anliegens, bis zum Ende der Vertragslaufzeit oder bis zum Ablauf geltender gesetzlicher Aufbewahrungsfristen.

Erfolgreiche Authentifizierungsversuche durch Dritte werden bis zum Ende der Vertrags-

laufzeit des betreffenden Kunden aufgrund unseres berechtigten Interesses zur Betrugsprävention dokumentiert. Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO.

6.1.7 Gesprächsaufzeichnungen und Qualitätssicherung

a) Art und Umfang der Datenverarbeitung

Bei der Bearbeitung Ihrer Anliegen über unseren telefonischen Kundenservice zeichnen wir mit Ihrer ausdrücklichen Einwilligung Gesprächsmitsschnitte auf.

Darüber hinaus wird im Rahmen der Auftragserteilung zum Vertragsschluss die Vertragszusammenfassung gesondert aufgezeichnet.

In einzelnen Fällen kann eine Aufzeichnung aus technischen Gründen (z.B. Audioqualität) nicht erfolgen.

b) Verarbeitungszweck und Rechtsgrundlage

Sinn und Zweck der Aufzeichnung des telefonischen Gesprächs ist es, eine hohe Qualität unseres telefonischen Kundenservices zu gewährleisten, unsere Mitarbeiter und die unserer Servicepartner zu schulen und Ihre Kundenbedürfnisse besser zu erfassen. Die Aufzeichnung des gesamten Gesprächs erfolgt nur auf der Grundlage der von Ihnen erteilten Einwilligung.

Rechtsgrundlage ist somit. Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO.

Hinsichtlich der Vertragszusammenfassung dient der Mitschnitt der Dokumentation des einvernehmlichen Vertragsschlusses sowie als Nachweis, dass sämtliche, gesetzlich vorgeschriebene Belehrungen und Hinweispflichten erfüllt wurden. Wir haben hierbei ein berechtigtes Interesse daran, die Einhaltung von rechtlichen Pflichten zu dokumentieren und ggf. zur Rechtsverteidigung einzusetzen. Rechtsgrundlage hierfür ist Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO.

Weiterhin dient dies der Abrechnung des telefonischen Kundenservices gegenüber unseren externen Dienstleistern. Rechtsgrundlage ist ebenfalls Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Das von uns verfolgte berechtigte Interesse liegt in der korrekten Vergütung unseres Dienstleisters.

Sie können der Verarbeitung widersprechen.

c) Speicherdauer

Die Gesprächsaufzeichnung wird nur solange aufbewahrt, bis die Qualitätsüberprüfung abgeschlossen ist. Aufzeichnungen der Vertragszusammenfassung hingegen werden bis zum Ablauf der regelmäßigen Verjährungsfrist für aus dem Vertrag erwachsende Ansprüche aufbewahrt, sofern keine anderweitige Verwendung im Rahmen eines Rechtsstreits erfolgt.

6.2 Verarbeitungstätigkeiten im Bereich Energie

6.2.1 Bestellformular/Webshop

Auf unserer Webseite ist ein Bestellformular vorhanden, welches für elektronische Vorbestellungen genutzt werden kann.

6.2.1.1 Art und Umfang der Datenverarbeitung

Unsere Datenerhebung beschränkt sich dabei auf folgende Daten:

- Stammdaten (z.B. Anrede, Vor- und Nachname, Anschrift)
- Kontaktdaten (z.B. E-Mail-Adresse, Telefonnummer)
- Zahlungsdaten (z.B. IBAN, BIC, Kontoinhaber, SEPA-Mandat)
- Name des gewählten Tarifs
- Daten zur Lieferstelle (u.U. von der Kontaktadresse abweichende Lieferstellenadresse, Zählernummern, MarktllokationsID)
- Angaben zum Vorversorger (Vorversorger, Vorversorgerkundennummer/-vertragsnummer)

6.2.1.2 Verarbeitungszweck und Rechtsgrundlage

Die Angaben dienen dazu, Ihre Bestellung sachgerecht bearbeiten und ein entsprechendes Angebot unterbreiten zu können.

Rechtsgrundlage hierfür ist Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO. Die Verarbeitung ist für die Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen erforderlich, die auf Anfrage der betroffenen Person erfolgt sind.

6.2.1.3 Speicherdauer

Wir speichern ihre Daten bis zum fristgerechten Widerruf des Vertrags, sofern nicht bereits die Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen auf Ihre Anfrage erfolgen oder mit unserem Unternehmen ein Vertragsverhältnis entstanden ist und keine gesetzlichen Aufbewahrungsfristen gelten.

6.2.2 Verarbeitungstätigkeiten im Zusammenhang mit dem Strom-/Gasliefervertrag

6.2.2.1 Art und Umfang der Datenverarbeitung

Wir verarbeiten von Kunden, Interessenten, Betroffenen oder Lieferanten ggf. folgende personenbezogene Daten:

- Stammdaten, z.B.:
 - Anrede
 - Vor- und Nachname
 - Geburtsdatum
 - Adresse bzw. Lieferstelle (falls abweichend von der Kontaktadresse)
 - Mobilfunknummer
 - Festnetznummer
 - E-Mail-Adresse
- Angaben zu Ansprechpartnern, Betreuern und Bevollmächtigten
- Zahlungsinformationen, z.B.:
 - Kontoinhaber
 - IBAN
 - BIC
 - Kontonummer
 - Bankleitzahl
 - Bankinstitut
 - Zahlungart (Lastschriftverfahren, Überweisung)
 - Bonitätswerte, Zahlungsverhalten
- Vertragsinformationen, z.B.:
 - Anzahl an Verträge, Vertrags-/Auftragshistorie
 - Tarife, Vertragskonditionen und weitere Vertragsdaten
 - Kundennummer, Auftragsnummer, Vertragsnummer
 - Daten zur Lieferstelle (u.U. von der Kontaktadresse abweichende Lieferstellen-

- lenadresse, Zählernummern, MarktllokationsID, Meldebescheinigungen)
- Messstände, Zählerstände, sonstige Verbrauchsdaten
- Angaben zum Vorversorger (Vorversorger, Vorversorgerkundennummer/vertragsnummer) - Angaben zum Folgeversorger
- Kommunikationsdaten, Gesprächsmittschnitte

6.2.2.2 Verarbeitungszwecke, Rechtsgrundlagen und Speicherdauer

Die Daten werden grundsätzlich zum Zwecke der Begründung, Durchführung, inhaltlichen Ausgestaltung, Änderung und Aufhebung eines Vertragsverhältnisses und damit verbundener Nebenzwecke verarbeitet. Die Daten werden nur zu den gesetzlich vorgesehenen Zwecken und zu Zwecken, denen ausdrücklich zugestimmt worden ist, gespeichert.

6.2.2.2.1 Vertragsanbahnung, Tarifberatung; Einsatz von künstlicher Intelligenz (KI)

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten, um entsprechend Ihrer Anfrage den optimalen Tarif für Sie zu ermitteln.

Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO.

Zudem können im Rahmen der Auftragserteilung von Ihnen weitere Angaben zur Lieferstelle und zum Verbrauch gemacht werden. Wir verarbeiten diese Daten dann, um die Belieferung mit Energie möglichst präzise auf Ihre Bedürfnisse anzupassen sowie unser Produktangebot zu Ihren Gunsten weiterzuentwickeln. Die Verarbeitung erfolgt daher auf Grundlage unseres berechtigten Interesses gem. Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO.

Um unsere Mitarbeiter bei der Tarifberatung zu unterstützen, werden im Eingang der telefonischen Beratungsgespräche gelegentlich KI-Anrufagenten eingesetzt, die uns von externen KI-Dienstleistern im Rahmen der Auftragsverarbeitung zur Verfügung gestellt werden. Der KI-Einsatz beschränkt sich dabei auf die Erfassung der Stammdaten (Name, Geburtsdatum, Postleitzahl), einiger Verbrauchsdaten (Jahresverbrauch in kWh, Haushaltungsgröße, aktueller Anbieter) und ob ein Wunsch zum Rückruf durch oder zur Weiterleitung an einen Mitarbeiter besteht. Die Verarbeitung erfolgt auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. b bzw. lit. f DSGVO zum Zweck einer effizienten und kundenfreundlichen Kommunikation. Es findet keine ausschließlich automatisierte Entscheidungsfindung im Sinne des Art. 22 DSGVO statt. Sie haben das Recht, der Verarbeitung Ihrer Daten im Rahmen der KI-gestützten Kommunikation jederzeit zu widersprechen.

6.2.2.2.2 Vorvertragliche Bonitätsprüfung/Prüfung des Zahlungsverhaltens im Vorfeld von Vertragsschlüssen Im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben, zur Betrugsprävention im Vorfeld des Vertragsschlusses und um das Risiko des Zahlungsausfalles zu minimieren, können wir unter Berücksichtigung Ihrer schutzwürdigen Interessen die personenbezogenen Daten (Adress- und Bonitätsdaten) zur Bonitätsprüfung an Wirtschaftsauskunfteien weitergeben und anfragen. Rechtsgrundlage hierfür ist Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Bei den Bonitätsinformationen handelt es sich um Informationen über offene Entgeltforderungen und um solche Informationen, aus denen sich unmittelbar die Gefahr eines Zahlungsausfalls ergibt. Sie können dieser Verarbeitung widersprechen. Sollte Ihr Widerspruch begründet sein, könnten wir jedoch keinen Vertrag mit Ihnen schließen. Wir erhalten von der Auskunft eine Information zu ihrem bisherigen Zahlungsverhalten („Bonitätsprüfung“) gegenüber dritten Parteien zurück.

Diese beruht z.B. auf Informationen aus öffentlichen Registern zu in der Vergangenheit bei Ihnen vorliegenden Zahlungsstörungen oder auf Informationen, die ein vertragswidriges Verhalten Ihrerseits belegen. Auch in diesen Fällen können wir einen Vertragsschluss mit Ihnen ablehnen.

Hier findet eine automatisierte Entscheidungsfindung gemäß Art. 22 Abs. 1 DSGVO statt, die für den Abschluss des Vertrags mit Ihnen erforderlich ist (Art. 22 Abs. 2 lit. a DSGVO).

Folgende Auskunftfeien setzen wir für die Bonitätsprüfung und Betrugsprävention ein. In dem beigefügten Link dieser Dienstleister können Sie detaillierte Informationen zu den dort über Sie gespeicherten Daten erhalten:

- SCHUFA Holding AG, Kormoranweg 5, 65201 Wiesbaden - <https://www.schufa.de/datenschutz-dsgvo/>

- Creditreform Boniversum GmbH, Hammfelddamm 13, 41460 Neuss - <https://www.creditreform.de/datenschutz>

6.2.2.2.3 Kundenverwaltungskonto Damit wir Ihre Verträge abschließen und durchführen können, speichern und verarbeiten wir Ihre personenbezogene Daten. Dazu gehören Ihre Stamm-, Kontakt- und Vertragsdaten, Ihre Bank- und Zahlungsinformationen sowie Ihre Mess- und Zählerdaten. Diese Daten werden in einem Kundenverwaltungskonto erfasst, das wir intern führen. Zudem sind darin die Schreiben von und an den Betroffenen, Rechnungen und sonstige Vertragsunterlagen hinterlegt. So können wir Ihre Verträge abwickeln und mit Ihnen im Rahmen des Vertragsverhältnisses kommunizieren.

Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO.

Das Kundenverwaltungskonto bleibt bis zur Erstellung der Abschlussrechnung nach Vertragsende bestehen. Im Anschluss werden die Daten nur beschränkt verarbeitet und bis zum Ablauf der gesetzlichen Aufbewahrungspflichten gespeichert. Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO.

6.2.2.2.4 Einrichtung der Belieferung mit Strom bzw. Gas

Um Belieferung mit Energie aufnehmen zu können, kommunizieren wir zum einen mit Ihrem Vorversorger und übermitteln in diesem Zusammenhang personenbezogene Daten. Dies erfolgt auf Grundlage der von Ihnen im Rahmen der Auftragserteilung unterzeichneten Kündigungsvollmacht. Rechtsgrundlage hierfür ist Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO. Sie können die erteilte Einwilligung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen.

Zur Belieferung ist es ebenfalls erforderlich, mit dem Netzbetreiber z.B. hinsichtlich der Verfügbarkeit der Lieferstelle zu kommunizieren. Die Kommunikation wird hierbei über gesicherte Schnittstellen geführt. Bei der Abstimmung mit dem Netzbetreiber erfolgt die Übermittlung personenbezogener Daten pseudonymisiert unter der Verwendung von Identifikationsnummern. Zweck ist es, entsprechend unserer vertraglichen Verpflichtung die Belieferung mit Strom bzw. Gas durchführen zu können. Rechtsgrundlage ist somit Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO.

Zur Erstellung der Jahresrechnung während der Vertragslaufzeit bzw. der Abschlussrechnung zum Ende der Vertragslaufzeit übermitteln wir die Zählernummer an den zuständigen Messstellenbetreiber, der uns im Gegenzug die Zählerstände übermittelt. Diese Verarbeitung ist erforderlich, um korrekte Abrechnungen erstellen zu können. Rechtsgrundlage hierfür ist ebenfalls Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO.

6.2.2.2.5 Clearing-Prozesse (Fehlerbehebung und Datenrichtigkeit)

Da wir Ihre Kontakt-, Vertrags- und Stammdaten auf unterschiedlichen Wegen erhalten – etwa schriftlich, mündlich oder elektronisch – kann es in Einzelfällen zu unvollständigen oder fehlerhaften Angaben kommen. Um die Datenqualität sicherzustellen, werden diese bei Bedarf von uns ergänzt, bereinigt und berichtigt, sofern erkennbare Unstimmigkeiten oder Doppelungen vorliegen.

In diesem Fall setzt sich der Kundenservice mit Ihnen in Verbindung. Dies kann auf allen Kommunikationswegen geschehen, sofern Sie uns nicht mitgeteilt haben, dass Sie einen bestimmten Kommunikationsweg bevorzugen bzw. ausschließen. Zur Kommunikation im Rahmen des Clearings wird ebenfalls die Benachrichtigungsapplikation WhatsApp Business des Dienstleiters WhatsApp Ireland Limited (Merrion Road, Dublin 4, D04 X2K5, Irland) verwendet. Weitere Datenschutzinformationen dieses Dienstleiters finden Sie hier: <https://www.whatsapp.com/privacy>.

Rechtsgrundlagen sind Art. 6 Abs. 1 lit. b und Art. 6 Abs. 1 lit. c in Verbindung mit Art. 5 Abs. 1 lit. d DSGVO sowie Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO.

Sie können uns im Rahmen dieses Prozesses unterstützen, indem Sie uns Fotos oder Kopien von Vorversorger-Rechnungen übermitteln. Diese werden dann dazu genutzt, die Daten korrekt zu erfassen und in unseren Systemen zu hinterlegen. Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO.

6.2.2.2.6 Debitorenmanagement, Inkassoverfahren

Im Rahmen unserer internen Abrechnung und des Mahnwesens verarbeiten wir neben Ihren Stamm- und Kontaktdaten auch Informationen zu Ihrem Zahlungsverhalten – zum Beispiel, wenn eine Mahnung oder Sperre erfolgt oder ein Betrag ausgebucht wird. Zum Debitorenmanagement gehören auch das Versenden von Zahlungserinnerungen und Mahnungen sowie – falls nötig – die Einschaltung von Inkasso- oder Rechtsdienstleistern.

In einzelnen Fällen nutzen wir Ihre Kontaktdaten, um Sie zusätzlich per E-Mail oder SMS an offene Beträge oder bevorstehende Maßnahmen zu erinnern.

Sollten offene Rechnungen trotz mehrerer Mahnungen nicht beglichen werden, können wir die Forderung an ein Inkassounternehmen übergeben. Dazu geben wir die dafür notwendigen Vertrags- und Forderungsdaten weiter, damit das Inkassounternehmen die Forderung in unserem Auftrag einziehen kann.

Wenn eine gerichtliche Klärung notwendig ist (zum Beispiel für Mahnbescheide, Zutrittsklagen oder zur Aufklärung von möglichen Straftaten), übermitteln wir Ihre Daten im erforderlichen Umfang an Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälte bzw. andere Rechtsdienstleister.

Die Verarbeitung Ihrer Daten zur Einziehung offener Forderungen erfolgt zur Durchführung und Abwicklung des Vertrags gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO.

Folgenden Inkassodienstleistern übermitteln wir im Bedarfsfall Ihre personenbezogenen Daten:

- Advin Inkassoservice GmbH, Sulzbachstraße 21-23, 66111 Saarbrücken

6.3 Verarbeitungstätigkeiten im Bereich Telekommunikation

6.3.1 Bestellformular/Webshop

Auf unserer Webseite ist ein Bestellformular vorhanden, welches für elektronische Vorbestellungen genutzt werden kann.

6.3.1.1 Art und Umfang der Datenverarbeitung

Unsere Datenerhebung beschränkt sich dabei auf folgende Daten:

- Stammdaten (z.B. Anrede, Vor- und Nachname, Anschrift)
- Kontaktdaten (z.B. E-Mail-Adresse, Telefonnummer)
- Zahlungsdaten (z.B. IBAN, BIC, Kontoinhaber, SEPA-Mandat)
- Name des gewählten Tarifs, Tarifkonditionen, ggf. Rufnummernmitnahme

Die Angaben dienen dazu, Ihre Bestellung sachgerecht bearbeiten und ein entsprechendes Angebot unterbreiten zu können.

Rechtsgrundlage hierfür ist Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO. Die Verarbeitung ist für die Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen erforderlich, die auf Anfrage der betroffenen Person erfolgt sind.

6.3.1.3 Speicherdauer

Wir speichern ihre Daten bis zum fristgerechten Widerruf des Vertrags, sofern nicht bereits die Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen auf Ihre Anfrage erfolgen oder mit unserem Unternehmen ein Vertragsverhältnis entstanden ist und keine gesetzlichen Aufbewahrungsfristen gelten.

6.3.2 Verarbeitungstätigkeiten im Zusammenhang mit dem Telekommunikationsvertrag

6.3.2.1 Art und Umfang der Datenverarbeitung

Wir verarbeiten von Kunden, Interessenten, Betroffenen oder Lieferanten ggf. folgende personenbezogene Daten:

- Stammdaten, z.B.:
 - Anrede
 - Vor- und Nachname
 - Geburtsdatum
 - Anschrift
 - Mobilfunknummer
 - Festnetznummer
 - E-Mail-Adresse
- Angaben zu Ansprechpartnern, Betreuern und Bevollmächtigten
- Zahlungsinformationen, z.B.:
 - Kontoinhaber
 - IBAN
 - BIC
 - Kontonummer
 - Bankleitzahl
 - Zahlungsinstitut
 - Zahlungart (Lastschriftverfahren, Überweisung)
 - Bonitätswerte, Zahlungsverhalten
- Vertragsinformationen, z.B.:
 - Anzahl an Verträge, Vertrags-/Auftragshistorie

- Tarife, Vertragskonditionen und weitere Vertragsdaten
- Kundennummer, Auftragsnummer, Vertragsnummer
- Rufnummern, SIM-Kartennummer, PIN, PUK
- Schaltungsdaten, z.B.:
 - Angaben zum Altanbieter (vorheriger Anbieter, Altanbieterkennnummer, vertragsnummer, Kündigungstermin)
 - Angaben zum Neuanbieter (nachfolgender Anbieter)
 - Schaltungstermin
 - ggf. Daten zur Anschlussstelle (u.U. von der Anschrift abweichend, Leitungsverfügbarkeit, Produkttyp)
 - Rufnummern, SIM-Kartennummer, PIN, PUK
- Verkehrsdaten im Sinne der §§ 3 Nr. 70, 176 Abs. 2 TKG
- Kommunikationsdaten, Gesprächsmittschnitte

6.3.2.2 Verarbeitungszwecke, Rechtsgrundlagen und Speicherdauer
Die Daten werden grundsätzlich zum Zwecke der Begründung, Durchführung, inhaltlichen Ausgestaltung, Änderung und Aufhebung eines Vertragsverhältnisses und damit verbundener Nebenzwecke verarbeitet. Die Daten werden nur zu den gesetzlich vorgesehenen Zwecken und zu Zwecken, denen ausdrücklich zugestimmt worden ist, gespeichert.

6.3.2.2.1 Vertragsanbahnung, Tarifberatung

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten, um entsprechend Ihrer Anfrage den optimalen Tarif für Sie zu ermitteln.

Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO.

Zudem können im Rahmen der Auftragserteilung von Ihnen weitere Angaben zur Lieferstelle und zum Verbrauch gemacht werden. Wir verarbeiten diese Daten dann, um die Belieferung mit Energie möglichst präzise auf Ihre Bedürfnisse anzupassen sowie unser Produktangebot zu Ihren Gunsten weiterzuentwickeln. Die Verarbeitung erfolgt daher auf Grundlage unseres berechtigten Interesses gem. Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO.

6.3.2.2.2 Vorvertragliche Bonitätsprüfung/Prüfung des Zahlungsverhaltens im Vorfeld von Vertragsschlüssen
Im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben, zur Betrugsprävention im Vorfeld des Vertragsschlusses und um das Risiko des Zahlungsausfalles zu minimieren, können wir unter Berücksichtigung Ihrer schutzwürdigen Interessen die personenbezogenen Daten (Adress- und Bonitätsdaten) zur Bonitätsprüfung an Wirtschaftsauskunfteien weitergeben und anfragen. Rechtsgrundlage hierfür ist Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Bei den Bonitätsinformationen handelt es sich um Informationen über offene Entgeltforderungen und um solche Informationen, aus denen sich unmittelbar die Gefahr eines Zahlungsausfalls ergibt. Sie können dieser Verarbeitung widersprechen. Sollte Ihr Widerspruch begründet sein, könnten wir jedoch keinen Vertrag mit Ihnen schließen. Wir erhalten von der Auskunft eine Information zu ihrem bisherigen Zahlungsverhalten („Bonitätsprüfung“) gegenüber dritten Parteien zurück.

Diese beruht z.B. auf Informationen aus öffentlichen Registern zu in der Vergangenheit bei Ihnen vorliegenden Zahlungsstörungen oder auf Informationen, die ein vertragswidriges Verhalten Ihrerseits belegen. Auch in diesen Fällen können wir einen Vertragsschluss mit Ihnen ablehnen.

Hier findet eine automatisierte Entscheidungsfindung gemäß Art. 22 Abs. 1 DSGVO statt, die für den Abschluss des Vertrags mit Ihnen erforderlich ist (Art. 22 Abs. 2 lit. a DSGVO).

Folgende Auskunftseien setzen wir für die Bonitätsprüfung und Betrugsprävention ein. In dem beigefügten Link dieser Dienstleister können Sie detaillierte Informationen zu den dort über Sie gespeicherten Daten erhalten:

- SCHUFA Holding AG, Kormoranweg 5, 65201 Wiesbaden
- <https://www.schufa.de/datenschutz-dsgvo/>
- Creditreform Boniversum GmbH, Hammfelddamm 13, 41460 Neuss
- <https://www.creditreform.de/datenschutz>

6.3.2.2.3 Kundenverwaltungskonto

Damit wir Ihre Verträge abschließen und durchführen können, speichern und verarbeiten wir Ihre personenbezogene Daten. Dazu gehören Ihre Stamm-, Kontakt- und Vertragsdaten, Ihre Bank- und Zahlungsinformationen sowie Ihre Verkehrsdaten. Diese Daten werden in einem Kundenverwaltungskonto erfasst, das wir intern führen. Zudem sind darin die Schreiben von und an den Betroffenen, Rechnungen und sonstige Vertragsunterlagen hinterlegt. So können wir Ihre Verträge abwickeln und mit Ihnen im Rahmen des Vertragsverhältnisses kommunizieren.

Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO.

Das Kundenverwaltungskonto bleibt bis zur Erstellung der Abschlussrechnung nach Vertragsende bestehen. Im Anschluss werden die Daten nur beschränkt verarbeitet und bis zum Ablauf der gesetzlichen Aufbewahrungspflichten gespeichert. Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO.

6.3.2.2.4 Schaltung des Telekommunikationsdienstes

Um Ihnen den gewählten Telekommunikationsdienst bereitzustellen, kommunizieren wir zum einen mit Ihrem Altanbieter im Falle einer Rufnummernmitnahme und übermitteln in diesem Zusammenhang personenbezogene Daten. Dies erfolgt auf Grundlage der von Ihnen im Rahmen der Auftragserteilung unterzeichneten Kündigungsvollmacht. Rechtsgrundlage hierfür ist Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO. Sie können die erteilte Einwilligung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen.

Zur Bereitstellung ist es ebenfalls erforderlich, mit dem Netzbetreiber z.B. hinsichtlich der Verfügbarkeit der Leitungen zu kommunizieren. Die Kommunikation wird hierbei über gesicherte Schnittstellen geführt. Bei der Abstimmung mit dem Netzbetreiber erfolgt die Übermittlung personenbezogener Daten pseudonymisiert unter der Verwendung von Identifikationsnummern. Zweck ist es, entsprechend unserer vertraglichen Verpflichtung den geschuldeten Telekommunikationsdienst bereitzustellen zu können. Rechtsgrundlage ist somit Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO.

Folgenden Netzbetreibern übermitteln wir in diesem Zuge Ihre personenbezogene Daten:

- Für Festnetz und DSL: Deutsche Telekom AG, Friedrich-Ebert-Allee 140, 53113 Bonn - <https://www.telekom.de/datenschutzhinweise>
- Für Mobilfunk: Telefonica Germany GmbH & Co. OHG Georg-Brauchle-Ring 50 80992 München - <https://www.telefonica.de/unternehmen/datenschutz/daten->

[schutz-auf-dem-portal.html](#)

Unter Umständen kann es erforderlich sein, dass ein Techniker den Erstsanschluss bei Ihnen vor Ort durchführen muss. Dann müssen Stamm- und Lieferstellendaten im erforderlichen Umfang mitgeteilt werden. Rechtsgrundlage dafür ist auch hier Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO. Die Techniker werden bereitgestellt durch die Deutsche Telekom AG, Friedrich-Ebert-Allee 140, 53113 Bonn (<https://www.telekom.de/datenschutzhinweise>). Ihre personenbezogenen Daten werden ebenfalls dazu verarbeitet, um den Versand des Routers bzw. der SIM-Karte zu bewerkstelligen. Den Versand ermöglicht der Dienstleister DHL Paket GmbH (Sträßchensweg 10, 53113 Bonn; <https://www.dhl.de/de/toolbar/footer/datenschutz.html>).

Rechtsgrundlage dafür ist Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO.

6.3.2.2.5 Verkehrsdaten und Berechnung von Verbindungskosten

Bei Telefonanschlüssen werden Verkehrsdaten wie die Rufnummern des anrufenden und des angerufenen Anschlusses, die in Anspruch genommene Dienstleistung sowie Beginn und Ende der Verbindung erhoben und verarbeitet. Keinesfalls aber werden Nachrichteninhalte (z. B. Telefongespräche oder übermittelte Texte) gespeichert, es sei denn, dies ist ausdrücklich Gegenstand der Dienstleistung. Gespeichert werden Ihre Verbindungsdaten, d.h. ausschließlich Daten, die wir zur Berechnung und zum Nachweis der Verbindungskosten benötigen. Die Verkehrsdaten werden nach Beendigung der Verbindung anonymisiert oder gelöscht, soweit ihre Speicherung oder Verwendung nicht aufgrund gesetzlicher Vorschriften erlaubt oder erforderlich ist (§ 176 TKG). Diese Daten dürfen bis zu sechs Monate nach Versendung der Rechnung gespeichert werden. Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO.

Haben Sie gegen die Höhe der in Rechnung gestellten Verbindungsentgelte vor Ablauf von sechs Monaten Einwendungen erhoben, dürfen die Daten gespeichert werden, bis die Einwendungen abschließend geklärt sind. Wir haben in diesem Fall ein berechtigtes Interesse an der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von eigenen und gegen fremde Rechtsansprüche. Rechtsgrundlage ist daher Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO.

Sollten Sie i.Ü. jedoch die unverzügliche Löschung der Verbindungsdaten wünschen, können Sie uns dies formlos mitteilen. Bei eventuellen Einwendungen gegen Ihre Rechnung sind wir von der Pflicht zur Vorlage der Verbindungsdaten zum Nachweis der Richtigkeit der Rechnung befreit, wenn wir diese Daten auf Ihren Wunsch hin bereits gelöscht haben.

6.3.2.2.6 Clearing-Prozesse (Fehlerbehebung und Datenrichtigkeit), Entstörung; Einsatz von künstlicher Intelligenz (KI)

Da wir Ihre Kontakt-, Vertrags- und Stammdaten auf unterschiedlichen Wegen erhalten – etwa schriftlich, mündlich oder elektronisch – kann es in Einzelfällen zu unvollständigen oder fehlerhaften Angaben kommen. Um die Datenqualität sicherzustellen, werden diese bei Bedarf von uns ergänzt, bereinigt und berichtigt, sofern erkennbare Unstimmigkeiten oder Doppelungen vorliegen.

In diesem Fall setzt sich der Kundenservice mit Ihnen in Verbindung. Dies kann auf allen Kommunikationswegen geschehen, sofern Sie uns nicht mitgeteilt haben, dass Sie einen bestimmten Kommunikationsweg bevorzugen bzw. ausschließen. Zur Kommunikation im Rahmen des Clearings wird ebenfalls die Benachrichtigungsapplikation WhatsApp Business des Dienstleiters WhatsApp Ireland Limited (Merriem Road, Dublin 4, D04 X2K5, Irland) verwendet. Weitere Datenschutzinformationen dieses Dienstleiters finden Sie hier: <https://www.whatsapp.com/privacy>.

Rechtsgrundlagen sind Art. 6 Abs. 1 lit. b und Art. 6 Abs. 1 lit. c in Verbindung mit Art. 5 Abs. 1 lit. d DSGVO sowie Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Sie können uns im Rahmen dieses Prozesses unterstützen, indem Sie uns Fotos oder Kopien von Altanbieter-Rechnungen übermitteln. Diese werden dann dazu genutzt, die Daten korrekt zu erfassen und in unseren Systemen zu hinterlegen. Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Im Rahmen der Clearing-Prozesse setzen wir externe KI-Dienstleister als Auftragsverarbeiter ein, die uns bei der Erfassung und Korrektur der Daten unterstützen. Zur erfolgreichen Einrichtung des Telekommunikationsdienstes kommt es auf die Richtigkeit des vollständigen Namens, des Geburtsdatums und der Rufnummer an. Hierbei nehmen KI-Anrufagenten im Rahmen des Telefonats die Daten entgegen bzw. nehmen den Abgleich mit den bei uns vorhandenen, zu korrigierenden Daten vor. Die Verarbeitung erfolgt auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. b bzw. lit. f DSGVO zum Zweck einer effizienten und kundenfreundlichen Kommunikation. Es findet keine ausschließlich automatisierte Entscheidungsfindung im Sinne des Art. 22 DSGVO statt. Sie haben das Recht, der Verarbeitung Ihrer Daten im Rahmen der KI-gestützten Kommunikation jederzeit zu widersprechen.

Bei einer eingehenden Störungsmeldung vereinbaren wir Ihre Anfrage zur Behebung der Störung bei Bedarf Kundendienst- oder Installationsstermin.

Dabei ist es u.U. erforderlich, Ihre Kontaktdaten sowie Stammdaten im erforderlichen Umfang an den eingesetzten Techniker zu übermitteln. Andernfalls können wir den vertraglich geschuldeten Telekommunikationsdienst nicht bereitstellen. Rechtsgrundlage ist demnach Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO.

Die Techniker werden bereitgestellt durch die Deutsche Telekom AG, Friedrich-Ebert-Allee 140, 53113 Bonn (<https://www.telekom.de/datenschutzhinweise>).

6.3.2.2.7 Debitorenmanagement, Inkassoverfahren

Im Rahmen unserer internen Abrechnung und des Mahnwesens verarbeiten wir neben Ihren Stamm- und Kontaktdaten auch Informationen zu Ihrem Zahlungsverhalten – zum Beispiel, wenn eine Mahnung oder Sperre erfolgt oder ein Betrag ausgebucht wird. Zum Debitorenmanagement gehören auch das Versenden von Zahlungserinnerungen und Mahnungen sowie – falls nötig – die Einschaltung von Inkasso- oder Rechtsdienstleistern.

In einzelnen Fällen nutzen wir Ihre Kontaktdaten, um Sie zusätzlich per E-Mail oder SMS an offene Beträge oder bevorstehende Maßnahmen zu erinnern.

Sollten offene Rechnungen trotz mehrerer Mahnungen nicht beglichen werden, können wir die Forderung an ein Inkassounternehmen übergeben. Dazu geben wir die dafür notwendigen Vertrags- und Forderungsdaten weiter, damit das Inkassounternehmen die Forderung in unserem Auftrag einziehen kann.

Wenn eine gerichtliche Klärung notwendig ist (zum Beispiel für Mahnbescheide, Zutrittsklagen oder zur Aufklärung von möglichen Straftaten), übermitteln wir Ihre Daten

im erforderlichen Umfang an Rechtsanwältinnen oder Rechtsanwälte bzw. andere Rechtsdienstleister.

Die Verarbeitung Ihrer Daten zur Einziehung offener Forderungen erfolgt zur Durchführung und Abwicklung des Vertrags gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO.

Folgenden Inkassodienstleistern übermitteln wir im Bedarfsfall Ihre personenbezogenen Daten:

- IDG Inkasso Direkt GmbH, Prinzregentenstraße 54, 80538 München

7. Verarbeitung im Zusammenhang mit Rechtsstreitigkeiten und Schlichtungsverfahren

Für den Fall, dass außergerichtlich oder gerichtlich ein Rechtsstreit geführt wird oder ein Schlichtungsantrag anhängig ist, verarbeiten wir die Daten bis zum endgültigen Abschluss des betreffenden Rechts- bzw. Schlichtungsverfahrens. Dabei ist ein Austausch von personenbezogenen Daten mit den von Ihnen gewählten Rechtsanwälten, Schlichtungsombudspersonen oder Verbrauchervertretern erforderlich. Wir haben an der fortlaufenden Verarbeitung der personenbezogenen Daten ein berechtigtes Interesse zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen. Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO.

Hinweis: Ein Anspruch auf Löschung personenbezogener Daten besteht in diesem Fall gemäß Art. 17 Abs. 3 lit. e DSGVO nicht.

8. Externe Dienstleister, Datenverarbeitung außerhalb des EWR

Unter Umständen setzen wir bei der Verarbeitung externe Dienstleister ein. Diese werden als Auftragsverarbeiter nach Art. 28 DSGVO zum sorgfältigen Umgang mit Ihren Daten verpflichtet. Wir setzen solche Dienstleister ein in den Bereichen:

- IT
- Logistik
- Telekommunikation
- Vertrieb
- Marketing
- Kundenservice

Soweit wir Daten an Dienstleister oder sonstige Dritte außerhalb des EWR übermitteln, garantieren Angemessenheitsbeschlüsse der EU-Kommission nach Art. 45 Ab. 3 DSGVO die Sicherheit der Daten bei der Weitergabe, soweit diese vorhanden sind, wie dies z.B. für Großbritannien, Kanada und Israel der Fall ist.

Bei der Datenweitergabe an Dienstleister in den USA, ist Rechtsgrundlage für die Datenweitergabe ein Angemessenheitsbeschluss der EU-Kommission, wenn sich der Dienstleister zusätzlich unter dem EU US Data Privacy Framework zertifiziert hat.

In anderen Fällen (z.B. wenn kein Angemessenheitsbeschluss existiert), sind Rechtsgrundlage für die Datenweitergabe im Regelfall, also soweit wir keinen abweichenden Hinweis geben, Standardvertragsklauseln. Diese sind ein von der EU-Kommission verabschiedetes Regelwerk und Teil des Vertrags mit dem jeweiligen Dritten. Nach Art. 46 Abs. 2 lit. b DSGVO gewährleisten sie die Sicherheit der Datenweitergabe. Unsere Dienstleister haben über die Standardvertragsklauseln hinausgehende vertragliche Garantien abgegeben, die die Daten über die Standardvertragsklauseln hinaus schützen. Das sind z.B. Garantien hinsichtlich der Verschlüsselung der Daten oder hinsichtlich einer Pflicht des Dritten zum Hinweis an Betroffene, wenn Strafverfolgungsorgane auf Daten zugreifen wollen. Sie können den Text der verwendeten EU- Standardvertragsklauseln hier abrufen (siehe dort unter „Anhang“): https://eur-lex.europa.eu/eli/dec_imp/2021/914/oj?uri=CELEX:32021D0914&locale=de.

Wir übermitteln zudem im Rahmen des Debitorenmanagements erhobene personenbezogene Daten zur Adressermittlung an die CRIF GmbH, Victor-Gollancz-Str.5, 76137 Karlsruhe. Zweck der Übermittlung ist es, die Durchsetzbarkeit unserer Forderungen gegenüber unseren Debitoren sichern zu können. Rechtsgrundlage für die Übermittlung ist demnach Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Die CRIF GmbH verarbeitet die erhaltenen Daten und verwendet sie auch zum Zwecke der Profilbildung (Scoring), um ihren Vertragspartnern im Europäischen Wirtschaftsraum und in der Schweiz sowie ggf. weiteren Drittländern Informationen unter anderem zur Beurteilung der Kreditwürdigkeit von natürlichen Personen zu geben. Die Übermittlung durch CRIF GmbH in Drittländer erfolgt gemäß Art. 44 ff. DSGVO. Nähere Informationen zur Tätigkeit der CRIF GmbH können deren Informationsblatt entnommen oder online unter <https://www.crif.de/datenschutz/> eingesehen werden.

9. Sonstige Verarbeitungstätigkeiten

9.1 Optimierung interner Geschäftsprozesse

a) Art und Umfang der Datenverarbeitung

Wir arbeiten stets daran, unsere internen Geschäftsprozesse zu verbessern, um Ihnen den bestmöglichen Service zu bieten. In diesem Zusammenhang verbessern wir fortlaufend die Sicherheit und Betriebsfähigkeit unserer Systeme, unsere Buchhaltungs-, Verwaltungs-, Steuerungs- und Controllingprozesse, die Steuerung, Abrechnung und Provisionierung unserer Dienstleister, die Aufklärung und Verhinderung von Straftaten sowie die Stellungnahme bei behördlichen Anfragen.

Zudem anonymisieren oder pseudonymisieren wir Ihre personenbezogenen Daten, um sie in Analysen und Reports einfließen zu lassen. Dies ermöglicht uns die Entwicklung unseres Leistungsangebots und unserer Geschäftsmodelle und zugleich auf Ihren Datenschutz achtzugeben.

b) Verarbeitungszweck und Rechtsgrundlage

Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Im Falle gesetzlicher Pflichten ist die Rechtsgrundlage Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO.

c) Speicherdauer

Wir löschen die Daten, sobald sie für die vorangehend beschriebenen Zwecke nicht mehr erforderlich sind. Im Übrigen löschen wir die Daten nach Ablauf ggf. geltender gesetzlicher Aufbewahrungsfristen.

9.2 Meldung von Wettbewerbsverstößen

a) Art und Umfang der Datenverarbeitung

Wenn Sie den Verdacht haben, dass ein anderer Anbieter unfaire oder unlautere Ge-

schäftspraktiken anwendet, können Sie uns das gerne mitteilen.

Wir gehen Ihrem Hinweis nach und prüfen den geschilderten Fall sorgfältig. Dabei verarbeiten wir die Informationen, die Sie uns geben, sowie Ihre Kontaktdaten.

Wenn Sie möchten, halten wir Sie gerne auf dem Laufenden und melden uns bei Rückfragen über den von Ihnen bevorzugten Kontaktweg.

b) Verarbeitungszweck und Rechtsgrundlage

Wir haben als Marktteilnehmer ein berechtigtes Interesse, dass der Wettbewerb fair bleibt und daher unlautere Praktiken von Wettbewerbern abzumahnen.

Rechtsgrundlage ist demnach Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO.

c) Speicherdauer

Ihre personenbezogenen Daten werden nach sechs Monaten anonymisiert, sofern wir die Daten nicht weiterhin dafür verwenden, ein rechtliches Verfahren zu führen.

10. Sonstige Speicherdauer und Lösungsregelungen

Soweit in diesen Datenschutzhinweisen nicht anders dargelegt, speichern wir die Daten nur solange, wie es der vorgesehene Verarbeitungszweck erforderlich macht. Wir sind insbesondere aus steuer- und handelsrechtlichen Vorschriften zur Aufbewahrung bestimmter Unterlagen (z.B. Geschäftsbriefe, Buchungsbelege, Abrechnungen) verpflichtet. Sofern personenbezogene Daten in diesen Unterlagen enthalten sind, können wir diese ggf. aus rechtlichen Gründen nicht vollumfänglich löschen. Im Übrigen verarbeiten wir die Daten fortlaufend eingeschränkt und speichern diese nur zum Zwecke der Erfüllung unserer gesetzlichen Pflichten für die Dauer geltender Aufbewahrungsfristen. Diese richten sich nach § 257 HGB und § 147 AO (6 Jahre und 10 Jahre). Nach dem Ende des Vertragsverhältnisses können wir Ihre Daten daher bis zu 10 Jahren aufbewahren. Rechtsgrundlage ist insoweit Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO i.V.m. § 257 HGB und § 147 AO.

Nach einem ausgeübten Widerruf nach endgültiger Stornierung eines Auftrags vor Begründung des Vertragsverhältnisses werden Ihre Stammdaten für drei Jahre ab Ende des Jahres der wirksamen Widerrufserklärung lediglich zu dem Zweck aufbewahrt, gegenüber der Aufsichtsbehörde den Nachweis erbringen zu können, dass gemäß den wettbewerblichen Vorschriften telefonisch Kontakt zu Ihnen aufgenommen werden durfte. Im Übrigen erfolgt die Löschung spätestens innerhalb von sechs Monaten nach Auftragserteilung.

Im Falle einer Sperrung (z. B. durch einen Widerruf, einen Widerspruch oder durch die Aufforderung zur Löschung der personenbezogenen Daten) werden die personenbezogenen Daten lediglich zur Erfüllung gesetzlicher Pflichten und gegebenenfalls zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen oder zum Schutz der Rechte einer anderen natürlichen oder juristischen Person genutzt.

11. Änderungen dieser Datenschutzhinweise

Wir behalten uns das Recht vor, diese Datenhinweise mit Wirkung für die Zukunft zu ändern. Eine aktuelle Version ist jeweils hier verfügbar.

Stand der Datenschutzhinweise: Dezember 2025.