

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 berechnete 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 (Art. 21 DSGVO)
- Recht auf Beschwerde bei der Aufsichtsbehörde (Art. 77 DSGVO)

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
Telefon: 030 / 206 469 600
E-Mail: datenschutz@primacall.de

6. Verarbeitungstätigkeiten

6.1 Allgemeine Verarbeitungstätigkeiten

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 (gekürzt, pseudonymisiert)
- 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 die 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.

Unsere Website verwendet Cookies. Cookies sind kleine Textdateien, die auf Ihrem Endgerät gespeichert werden und bestimmte Informationen enthalten. Sie dienen dazu, unsere Website nutzerfreundlicher, sicherer und funktionaler zu gestalten sowie bestimmte Funktionen und Analysen zu ermöglichen. Wir setzen sowohl technisch notwendige Cookies als auch – sofern Sie eingewilligt haben – optionale Cookies für Statistik-, Analyse- und Marketing-zwecke ein. Detaillierte Informationen zu den eingesetzten Cookies, deren Speicherdauer und den jeweiligen Anbietern finden Sie in unserer Cookie-Richtlinie unter: (Link zur Cookie-Richtlinie erstellt von CookieFirst auf der Webseite)

b) Verarbeitungszweck und Rechtsgrundlage

Der Einsatz technisch erforderlicher Cookies erfolgt auf Grundlage unseres berechtigten Interesses an der sicheren, technisch fehlerfreien und optimierten Bereitstellung unserer Website gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO sowie § 25 Abs. 2 TDDDG.

Die Verwendung optionaler Cookies, insbesondere zu Analyse-, Statistik- oder Marketingzwecken, erfolgt ausschließlich auf Grundlage Ihrer Einwilligung gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO sowie § 25 Abs. 1 TDDDG. Ihre Einwilligung können Sie jederzeit mit Wirkung für die Zukunft über unser Consent-Management-Tool widerrufen oder anpassen.

c) Speicherdauer

Die Speicherdauer von Cookies richtet sich nach ihrem jeweiligen Zweck. Technisch notwendige Cookies werden in der Regel nach Ende Ihrer Sitzung gelöscht, sofern es sich um Session-Cookies handelt. Persistente Cookies bleiben auf Ihrem Endgerät gespeichert, bis sie automatisch ablaufen oder von Ihnen manuell gelöscht werden.

Weitere Informationen zur konkreten Speicherdauer der einzelnen Cookies finden Sie in unserer Cookie-Richtlinie.

6.1.3 Google Analytics

Soweit Sie Ihre Einwilligung erteilt haben, verwenden wir auf dieser Webseite Google Analytics, einen Webanalysedienst der Google Ireland Limited, Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Irland. Google Analytics ermöglicht es uns, das Verhalten der Websitebesucher zu analysieren und unser Angebot technisch und inhaltlich zu optimieren.

Hierzu werden Cookies eingesetzt und Informationen über Ihre Nutzung unserer Webseite verarbeitet, insbesondere: auferufene Seiten, Verweildauer, Klickverhalten, technische Informationen zum Browser und Endgerät, Referrer-URL, ungefähre Standortdaten, IP-Adresse (in gekürzter bzw. nicht dauerhaft gespeicherter Form). Bei Google Analytics 4 erfolgt die IP-Anonymisierung standardmäßig. Nach Angaben von Google werden IP-Adressen innerhalb der Europäischen Union verarbeitet und vor der Speicherung anonymisiert bzw. nicht protokolliert.

Die Verarbeitung erfolgt ausschließlich auf Grundlage Ihrer ausdrücklichen Einwilligung gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO sowie § 25 Abs. 1 TTDSG. Die Einwilligung können Sie jederzeit mit Wirkung für die Zukunft über unser Consent-Management-Tool widerrufen.

Wir nutzen den Google Consent Mode v2, um Ihre Einwilligungsentscheidungen datenschutzkonform an Google zu übermitteln. Empfänger der Daten ist die Google Ireland Limited. Im Rahmen der Nutzung von Google Analytics kann jedoch nicht ausgeschlossen werden, dass Daten auch an Server der Google LLC in den USA übermittelt werden. Für diesen Fall stützt sich Google auf das EU-U.S. Data Privacy Framework sowie auf Standardvertragsklauseln ergänzend zum abgeschlossenen Vertrag zur Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO.

Die Speicherdauer der durch Google Analytics erhobenen Daten beträgt 12 Monate, sofern keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen.

Weitere Informationen zur Datenverarbeitung durch Google finden Sie unter:

<https://policies.google.com/privacy> Sie können Ihre Einwilligung jederzeit über die Cookie-Einstellungen widerrufen oder die Speicherung von Cookies durch entsprechende Einstellungen Ihres Browsers verhindern.

6.1.4 Microsoft Clarity

Zur Analyse und Optimierung unseres Online-Angebots nutzen wir – vorbehaltlich Ihrer Einwilligung – den Dienst Microsoft Clarity der Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, Irland. Mit Microsoft Clarity können wir nachvollziehen, wie Besucher unsere Website nutzen. Hierzu werden insbesondere Interaktionen wie Mausbewegungen, Klicks, Scrollverläufe und Navigationspfade erfasst und in Form von Heatmaps sowie anonymisierten Sitzungswiedergaben ausgewertet. Dies hilft uns dabei, die Benutzerfreundlichkeit und technische Funktionalität unserer Website zu verbessern. Im Rahmen der Nutzung verarbeitet Microsoft Clarity unter anderem Nutzungsdaten, Geräte- und Browserinformationen, besuchte Unterseiten, Verweildauer, Referrer-Informationen sowie gekürzte oder pseudonymisierte IP-Adressen.

Die Datenverarbeitung erfolgt ausschließlich auf Grundlage Ihrer Einwilligung gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO sowie § 25 Abs. 1 TTDSG. Ohne Ihre Zustimmung findet keine Erfassung durch Microsoft Clarity statt.

Die im Rahmen von Microsoft Clarity erhobenen Informationen können an Server von Microsoft übermittelt und dort verarbeitet werden. Eine Verarbeitung außerhalb der Europäischen Union, insbesondere in den USA, ist dabei möglich. Microsoft beruft sich hierfür auf geeignete Garantien, insbesondere die Zertifizierung nach dem EU-U.S. Data Privacy Framework.

Die erhobenen Daten werden ausschließlich zu Zwecken der Analyse des Nutzerverhaltens und der Verbesserung unseres Webangebots verwendet. Eine Zusammenführung mit anderen personenbezogenen Daten erfolgt durch uns nicht.

Weitere Informationen zur Datenverarbeitung durch Microsoft finden Sie in der Datenschutzerklärung von Microsoft.

6.1.5 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

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

Handelt es sich bei Ihrer Anfrage um eine Vertragsanbahnung, so ist die Rechtsgrundlage der Verarbeitung Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO.

Wenn Sie bereits Kunde bei uns sind und Anfragen über das Kontaktformular stellen, so ist aufgrund der damit verbundenen Vertragsdurchführung ebenfalls Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO die Rechtsgrundlage.

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 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.

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

6.1.8 Gesprächsaufzeichnungen und Qualitätssicherung

a) Art und Umfang der Datenverarbeitung

Bei der Bearbeitung Ihrer Anliegen über unseren telefonischen Kundenservice können mit Ihrer ausdrücklichen Einwilligung Gesprächsaufzeichnungen erstellt werden.

Soweit die Aufzugserteilung im Rahmen eines Telefonats erfolgt, wird die Vertragszusammenfassung gesondert aufgezeichnet.

b) Verarbeitungszweck und Rechtsgrundlage

Gesprächsaufzeichnungen dienen der Sicherstellung und Verbesserung der Qualität unseres telefonischen Kundenservices, der Schulung unserer Mitarbeiter sowie der Mitarbeiter unserer Servicepartner und der Optimierung unserer Serviceprozesse.

Die Aufzeichnung der Vertragszusammenfassung dient der Dokumentation des Vertragsschlusses sowie dem Nachweis, dass die gesetzlichen Informations- und Belehrungspflichten ordnungsgemäß erfüllt wurden. Darüber hinaus kann sie der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen dienen.

Gesprächsaufzeichnungen zu Zwecken der Qualitätssicherung erfolgen ausschließlich auf Grundlage Ihrer zuvor erteilten Einwilligung. Rechtsgrundlage ist insoweit Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO.

Die Aufzeichnung der Vertragszusammenfassung erfolgt zur Durchführung des Vertrags sowie aufgrund unseres berechtigten Interesses an der Dokumentation des Vertragsschlusses und der Wahrung bzw. Verteidigung unserer Rechte. Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. b und lit. f DSGVO.

c) Speicherdauer

Sie können eine erteilte Einwilligung zur Aufzeichnung von Gesprächsaufzeichnungen zu Zwecken der Qualitätssicherung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen. Die Rechtmäßigkeit der bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung bleibt hiervon unberührt.

Gesprächsaufzeichnungen zu Zwecken der Qualitätssicherung werden nur so lange gespeichert, wie dies für die Qualitätssicherung sowie die damit verbundenen Schulungs- und Optimierungszwecke erforderlich ist.

Aufzeichnungen der Vertragszusammenfassung werden nur so lange gespeichert, wie dies zur Durchführung des Vertrags, zur Erfüllung gesetzlicher Pflichten sowie zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen erforderlich ist. Anschließend werden sie gelöscht, soweit keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten oder sonstigen gesetzlichen Gründe einer Löschung entgegenstehen.

6.2 Verarbeitungstätigkeiten im Bereich Telekommunikation

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, Tarifkonditionen, ggf. Rufnummernmitnahme

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 Telekommunikationsvertrag

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
 - 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, Altanbieterkundennummer, Vertragsnummer, Kündigungsdatum)
 - Angaben zum Neuanbieter (nachfolgender Anbieter)
 - Schaltungsdatum
 - ggf. Daten zur Anschlussstelle (u.U. von der Anschrift abweichend, Leitungsverfügbarkeit, Produkttyp)
 - Rufnummern, SIM-Kartennummer, PIN, PUK
 - Verkehrsdaten im Sinne von § 9 Abs. 1 TDDGG (insb. beteiligte Rufnummern oder Anschlusskennungen, Beginn und Ende einer Verbindung, der in Anspruch genommene Telekommunikationsdienst sowie ggf. abrechnungsrelevante Datenmengen)
 - Kommunikationsdaten, Gesprächsprotokolle

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

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.

6.2.2.2.2 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.

Eine automatisierte Entscheidungsfindung gemäß Art. 22 Abs. 1 DSGVO findet hier jedoch nicht statt.

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>

6.2.2.3 Kundenverwaltungskonto

Damit wir Ihre Verträge abschließen, durchführen ändern und beenden können, verarbeiten wir Ihre Stamm-, Kontakt- und Vertragsdaten, Ihre sowie Ihre Bank- und Zahlungsinformationen in einem Kundenverwaltungskonto. Darin könnten außerdem die mit ihnen geführte Korrespondenz, Rechnungen und sonstige für die Vertragsabwicklung erforderliche Unterlagen und Informationen hinterlegt werden.

Die Verarbeitung erfolgt, soweit sie zum Abschluss, Durchführung, Änderung oder Beendigung des Telekommunikationsvertrags erforderlich ist, auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO.

Nach vollständiger Abwicklung des Vertragsverhältnisses werden die im Kundenverwaltungskonto enthaltenen personenbezogenen Daten gelöscht, sofern ihre weitere Speicherung nicht zur Erfüllung gesetzlicher Aufbewahrungspflichten oder zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen erforderlich ist. Während dieser Zeit werden die Daten nur noch zu den jeweiligen Aufbewahrungs- und Nachweiszwecken verarbeitet. Rechtsgrundlagen sind insoweit Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO in Verbindung mit den jeweils anwendbaren gesetzlichen Aufbewahrungsvorschriften sowie Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO.

Soweit dem Kundenverwaltungskonto abrechnungs- oder verbindungsbezogene Informationen zugeordnet werden, gelten für die Verarbeitung und Löschung von Verkehrsdaten die besonderen gesetzlichen Bestimmungen der §§ 9 ff. TDDGG sowie die Hinweise in Abschnitt 6.2.2.2.5.

6.2.2.2.4 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.

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: Telefónica 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 Erstanschluss 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 (Straßenschweg 10, 53113 Bonn; <https://www.dhl.de/de/toolbar/footer/datenschutz.html>).

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

6.2.2.2.5 Verkehrsdaten und Berechnung von Verbindungskosten

Bei der Erbringung von Telekommunikationsdiensten fallen Verkehrsdaten an. Hierzu gehören insbesondere die Nummern oder Kennungen der beteiligten Anschlüsse oder Endeinrichtungen, Beginn und Ende der jeweiligen Verbindung nach Datum und Uhrzeit, der in Anspruch genommene Telekommunikationsdienst sowie, soweit dies für die Abrechnung relevant ist, die übermittelten Datenmengen.

Wir verarbeiten Verkehrsdaten nur, soweit und solange dies für den Aufbau und die Aufrechterhaltung der Telekommunikation, die Erbringung des Telekommunikationsdienstes, den Aufbau weiterer Verbindungen, die Entgeltermittlung und Entgeltabrechnung oder für andere gesetzlich zugelassene Zwecke erforderlich ist. Die Verarbeitung richtet sich insbesondere nach §§ 9 bis 12 TDDGG. Soweit daneben die DSGVO anwendbar ist, erfolgt die Verarbeitung ergänzend insbesondere auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. b oder lit. c DSGVO.

Nach Beendigung einer Verbindung werden aus den angefallenen Verkehrsdaten unverzüglich diejenigen Daten ermittelt, die für die Berechnung und Abrechnung des Entgelts erforderlich sind. Die hierfür erforderlichen Verkehrsdaten dürfen nach § 10 Abs. 2 TDDGG bis zu sechs Monate nach Versendung der jeweiligen Rechnung gespeichert werden. Verkehrsdaten, die für die Entgeltabrechnung oder einen anderen gesetzlich zugelassenen Zweck nicht erforderlich sind, werden unverzüglich gelöscht oder anonymisiert. Die abrechnungsrelevanten Verkehrsdaten werden bereits vor Ablauf der Höchstfrist gelöscht oder anonymisiert, sobald sie für die Abrechnung, den Nachweis der abgerechneten Leistungen oder einen anderen gesetzlich zugelassenen Zweck nicht mehr erforderlich sind. Erheben Sie vor Ablauf der Speicherfrist Einwendungen gegen die Höhe der in Rechnung gestellten Verbindungsentgelte, dürfen die für die Prü-

fung erforderlichen Verkehrsdaten bis zur abschließenden Klärung der Einwendungen gespeichert werden. Anschließend werden sie gelöscht oder anonymisiert, soweit sie nicht aus einem anderen gesetzlich zugelassenen Grund weiterhin benötigt werden. Soweit dies für die Abrechnung mit Netzbetreibern, anderen an der Erbringung des Telekommunikationsdienstes beteiligten Anbietern oder mit dem Einzug des Entgelts beauftragten Dritten erforderlich ist, dürfen die hierfür erforderlichen Verkehrsdaten nach Maßgabe von § 10 TDDDG verarbeitet und zwischen den beteiligten Unternehmen übermittelt werden. Wenn Sie vor dem jeweiligen Abrechnungszeitraum einen Einzelverbindungsantrag verlangen haben, werden Ihnen die gesetzlich vorgesehenen Daten der entgeltpflichtigen Verbindungen nach Maßgabe von § 11 TDDDG mitgeteilt.

Soweit dies erforderlich ist, dürfen Verkehrsdaten nach Maßgabe von § 12 TDDDG außerdem verarbeitet werden, um Störungen oder Fehler an Telekommunikationsanlagen zu erkennen, einzugrenzen oder zu beseitigen oder eine rechtswidrige Inanspruchnahme von Telekommunikationsdiensten zu erkennen und zu unterbinden. Die hierfür verarbeiteten Daten werden gelöscht, sobald sie für den jeweiligen Zweck nicht mehr erforderlich sind. Inhalte der Telekommunikation, insbesondere der Inhalt von Telefongesprächen oder Nachrichten, sind keine Verkehrsdaten und werden im Rahmen der hier beschriebenen Verarbeitung nicht erhoben oder gespeichert. Eine Verarbeitung von Kommunikationsinhalten erfolgt nur, wenn dies Bestandteil einer ausdrücklich in Anspruch genommenen Dienstleistung ist, Sie darin eingewilligt haben oder eine gesetzliche Grundlage die Verarbeitung erlaubt oder vorschreibt.

6.2.2.2.6 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 (Merrion Road, Dublin 4, D04 X2K5, Irland) verwendet. Weitere Datenschutzinformationen dieses Dienstleisters 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 Installationstermine.

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>).

6.2.2.2.7 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 und Rechtsdienstleistern übermitteln wir im Bedarfsfall Ihre personenbezogenen Daten:

- IDG Inkasso Direkt GmbH, Prinzregentenstraße 54, 80538 München
- JR Rechtsanwälte JACOB & RÖSKE PartG mbB, Kurfürstendamm 115 B, 10711 Berlin

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. Behördliche Auskunftersuchen

Soweit wir gesetzlich dazu verpflichtet sind, verarbeiten und übermitteln wir personenbezogene Daten zur Bearbeitung von Auskunftersuchen zuständiger Gerichte, Strafverfolgungs- und Sicherheitsbehörden sowie sonstiger gesetzlich berechtigter öffentlicher Stellen.

Die Auskunft kann insbesondere Bestandsdaten wie Name, Anschrift, Geburtsdatum, Kontaktdaten, Vertragsdaten, Kundennummern sowie zugeteilte Rufnummern oder sonstige Anschlusskennungen betreffen.

Manuelle Bestandsdatenauskünfte erteilen wir insbesondere nach Maßgabe von § 174 TKG in Verbindung mit der jeweils einschlägigen gesetzlichen Erhebungsbefugnis der ersuchenden Stelle. Voraussetzung ist, dass die Auskunft im Einzelfall unter Angabe einer gesetzlichen Bestimmung verlangt wird, die der ersuchenden Stelle die Erhebung der angefragten Daten erlaubt.

Verkehrsdaten und Inhalte der Telekommunikation werden nicht allein aufgrund eines Bestandsdatenauskunftersuchens übermittelt. Eine Übermittlung solcher Daten erfolgt nur, wenn hierfür eine besondere gesetzliche Grundlage besteht und deren Voraussetzungen erfüllt sind.

Rechtsgrundlage der Verarbeitung ist Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO in Verbindung mit den jeweils einschlägigen gesetzlichen Vorschriften.

Unterlagen zur Bearbeitung und Dokumentation behördlicher Auskunftersuchen werden nur so lange gespeichert, wie dies zur Erfüllung gesetzlicher Dokumentations- und Nachweispflichten oder zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen erforderlich ist.

9. 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 Abs. 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 Standardvertragsklauseln Rechtsgrundlage für die Datenweitergabe, soweit wir keinen abweichenden Hinweis geben. 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_impl/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.

10. Sonstige Verarbeitungstätigkeiten

10.1 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.

10.2 Meldung von Wettbewerbsverstößen

a) Art und Umfang der Datenverarbeitung

Wenn Sie den Verdacht haben, dass ein anderer Anbieter unfaire oder unlautere Geschäftspraktiken 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 abzumahnern. 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.

11. Sonstige Speicherdauer und Löschungsregelungen

11.1 Gesetzliche Aufbewahrungsfristen

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 (sechs, acht oder zehn 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.

11.2 Aufbewahrung nach Widerruf und Stornierung vor Vertragsschluss

Wird eine Vertragserklärung nach den gesetzlichen Vorschriften widerrufen oder kommt es aus anderen Gründen nach der Auftragserteilung nicht zum Abschluss eines Vertragsverhältnisses, speichern wir die hierfür erforderlichen Stammdaten für drei Jahre ab dem Ende des Jahres, in dem der Widerruf erklärt wurde oder der Auftrag endgültig storniert wurde. Die Speicherung erfolgt ausschließlich zu dem Zweck, den Nachweis erbringen zu können, dass die telefonische Kontaktaufnahme auf Grundlage einer wirksamen Werbeeinwilligung und im Einklang mit den wettbewerbsrechtlichen Vorschriften erfolgt ist. Im Übrigen werden die im Zusammenhang mit der Auftragserteilung verarbeiteten personenbezogenen Daten spätestens innerhalb von sechs Monaten nach der Auftragserteilung gelöscht.

11.3 Einschränkung der Verarbeitung (Sperrung)

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.

12. 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: Juni 2026.