



Datenschutzhinweise der Telekom Deutschland GmbH („Telekom“) für die Nutzung der MeinMagenta App

Für die Verarbeitung Ihrer persönlichen Daten gilt der [Allgemeine Datenschutzhinweis der Telekom Deutschland GmbH](#). Bei der Nutzung dieser App gilt ergänzend:

Der Schutz Ihrer persönlichen Daten hat für die Telekom Deutschland GmbH einen hohen Stellenwert. Es ist uns wichtig, Sie darüber zu informieren, welche persönlichen Daten erfasst werden, wie diese verwendet werden und welche Gestaltungsmöglichkeiten Sie dabei haben.

Welche Daten werden erfasst, wie werden sie verwendet und wie lange werden sie gespeichert?

a) [Erforderliche Verarbeitungen bei der Erbringung des digitalen Dienstes \(Art. 6 Abs. 1b DSGVO, §25 Abs. 2 Nr. 2 TDDDG\)](#)

Bei der Nutzung der MeinMagentaApp, im folgenden digitaler Dienst genannt, können Sie alle Ihre Verträge und gebuchten Produkte der Telekom in der App verwalten, einsehen und verlängern. Dafür greifen wir auf Ihrer Vertragsdaten zu und speichern diese so lange wie Sie die Produkte und Dienste der Telekom nutzen. Wenn Sie die App nutzen, verzeichnen unsere Server temporär die IP-Adresse Ihres Gerätes und andere technische Merkmale, wie zum Beispiel die angefragten Inhalte (Art. 6 Abs. 1 b DSGVO).

Bei der Registrierung: Bitte beachten Sie hierfür die [Datenschutzhinweise für den Telekom Login](#).

Für die **Legitimationsprüfung** im Rahmen eines Vertragsabschlusses nutzen wir innerhalb des Videochats den Service Video-Ident des Auftragsverarbeiters [Purpleview GmbH](#) (Kampstraße 6, 44137 Dortmund) (Art. 6 Abs. 1 b DSGVO). Daneben bieten wir die Video-Beratung auch für alle Kunden als Kontaktkanal an. Wenn Sie dieses Angebot für den Kontakt zum Kundenservice nutzen, werden bei Initialisierung des Chats technische Daten und gegebenenfalls Vertragsdaten im Falle Video-Ident an den Kundenberater übertragen. Kommunikationsdaten, die innerhalb des Gesprächs per Video oder Chat ausgetauscht werden, werden nicht gespeichert, dazu gehört auch der angegebene Name. Bei Terminvereinbarung werden Ihr Name, die E-Mail-Adresse und optional die Rufnummer über den Nutzungszeitraum plus 7 Tage nach dem Termin gelöscht. Es werden für die Dauer der Session Informationen auf dem Endgerät gespeichert, die am Ende der Session gelöscht werden bzw. spätestens nach 12 Stunden. Daten, die Sie uns im Chat zur Verfügung stellen, werden ausschließlich zur Bearbeitung Ihres Anliegens verarbeitet. Die Löschung erfolgt nach Beendigung des Gesprächs. Zur Übersetzung in andere Sprachen nutzt die Telekom den Dienst der Firma Chatlingual, 1801 Wewatta Street, Floor 11, CO 80202, Denver, USA. Die Daten werden dort sofort nach Verarbeitung gelöscht. Für Fehleridentifikation und Fehlerbehebung speichern wir nur die Aktivitäten und Events über die Session, insbesondere den Beginn und das Ende der Session und Browserversion für 14 Tage. Der Berater hat im Fall einer zweckwidrigen und missbräuchlichen Nutzung des Video-Chats (z. B. durch obszöne Gesten, wiederholte Beleidigungen o.ä.) die Möglichkeit den Chat zu beenden und folgende Angaben des Nutzers zu speichern: Einwilligung zu den Nutzungsbedingungen, IP-Adresse, Session ID des Chats, das übertragene Bild (nur bei aktivierter Kamera auf Seiten des Nutzers). Die Speichermöglichkeit wird nur im Einzelfall zum Schutz der Chatmitarbeiter eingesetzt und dient sowohl der Abschreckung der missbräuchlichen Nutzung als auch der Identifizierung des Nutzers, um eine Aufklärung und nach Prüfung mögliche weitere Maßnahmen veranlassen zu können. Die Daten werden maximal 30 Tage gespeichert. Die statistische Auswertung anonymisierter Datensätze behalten wir uns vor.

Google Firebase

Google Firebase ist ein Dienst von Google LLC. (1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, USA). Bei Google Firebase nutzen wir die Dienste Cloud Messaging für Push Nachrichten (nur Android) und Dynamic Links (Android und iOS).

Diese Anwendung verwendet Identifikatoren für mobile Geräte und Cookie-ähnliche Technologien für die Auslieferung der Google Firebase-Dienste.

Erhobene personenbezogene Daten: Eindeutige Gerätekenzeichnung für Werbung (Google-Werbe-ID oder IDFA) und Nutzungsdaten. Der Verarbeitungsort der Daten befindet sich in den USA.

Sie können sich jederzeit über die Datenverarbeitung durch Google unter <https://policies.google.com/privacy> informieren und dieser widersprechen.

b) [Zusätzliche Verarbeitungen bei der Erbringung des digitalen Dienstes, die auf Basis einer Einwilligung erfolgen, z. B. optional angebotene Kommunikationskanäle \(Art. 6 Abs. 1a DSGVO, §25 Abs. 1 TDDDG\)](#)

Chatbot

Wenn Sie den Chatbot "Frag Magenta" als Self-Service bzw. für den Kontakt zum Kundenservice nutzen, werden während des automatisierten Chats verschiedene Informationen an die Dialogplattform übertragen. Hierzu gehören z. B. die von Ihnen eingegebenen Fragen und Antworten (Chatverlauf) oder Ihre Kundendaten, wenn Sie sich vorab mit dem Telekom-Login angemeldet haben.

Um Ihnen eine passendere Antwort auf Ihre Fragen zu geben, setzen wir künstliche Intelligenz (KI) ein. Wenn Sie ihr Anliegen per Textnachricht an diesen Service senden, ersetzen wir ihre persönlichen Daten wie z.B. Name, Anschrift, Telefonnummer oder E-Mail-Adresse durch Platzhalter, bevor wir sie vom eigentlichen KI-System verarbeiten lassen (s.g. Pseudonymisierung). Das Anlernen der KI erfolgt später dann mit anonymisierten Chatverläufen. Für die Nutzung dieses Dienstes gilt der [Datenschutzhinweis für Textchat](#).

Bei Nutzung von Frag Magenta haben Sie die Möglichkeit, Spracheingabe zu diktieren. Die Spracheingabe ist eine Funktionalität, die mittels des Telekom Produktes Smart Speaker bzw. der Hallo Magenta App bereitgestellt wird. Bei der Verwendung wird die Sprache durch die Telekom verarbeitet und das Ergebnis an unsere Frag Magenta Plattform ausgegeben. Zu Details der Funktionalität und wie Sie die Nutzung ein- bzw. ausschalten können, informieren Sie sich bitte in den [Datenschutzhinweisen zum Magenta Smart Speaker bzw. zur Hallo Magenta App](#).

Text Chat

Wenn Sie den Text Chat für den Kontakt zum Kundenservice nutzen, werden bei Initialisierung des Chats verschiedene Informationen an den Kundenberater übertragen. Hierzu gehören Login-Daten, Kundendaten (Rufnummer, Kundennummer und aktuellen Chatverlauf), sowie das von Ihnen ausgewählte Hilfe-Thema, Browser-Version, Betriebssystem-Version und ähnliches. Zur Fehleridentifikation und Fehlerbehebung bei technischen Komplikationen werden Kommunikationsmetadaten (wie Zeitstempel, Session ID, Weiterleitungen) und ergänzende Informationen (wie verwendetes Endgerät, Betriebssystem, etc.) gespeichert. Die Kommunikationsmetadaten und die Nachrichteninhalte aller Chats inklusive der personenbezogenen Daten werden bis zu 8 Tage gespeichert, wenn Sie kein Kunde der Telekom sind. Darüber hinaus werden die Chats anonymisiert. Liegt eine Vertragsgrundlage vor, das heißt Sie sind Kunde der Telekom, speichern wir die Protokolle und Kommunikationsmetadaten entsprechend § 257 HGB in der Regel als Handelsbriefe und darüber hinaus die anonymisierten Chats und die pseudonymisierten Metadaten für die Kundenbetreuung bei Folgekontakten und für die Qualitätsverbesserung. Zusätzlich werden von der Chat-Plattform unseres Auftragsverarbeiters [Genesys Telecommunications Lab. GmbH \(Herzogspitalstraße 24 80331 München\)](#) in regelmäßigen Abständen Informationen über die Erreichbarkeit des Chat-Dienstes übertragen. Dazu werden für die Dauer der Session Informationen auf dem Endgerät gespeichert, die am Ende der Session gelöscht werden. Die statistische Auswertung anonymisierter Datensätze behalten wir uns vor.

Benutzerumfragen / Kundenfeedback mit Verint: Wir verwenden für Kundenbefragungen den Dienst der Firma [Verint Systems GmbH \(Ziegelteich 29, 24103 Kiel\)](#). Es können Bewertungen sowie Ihr Feedback abgefragt werden (Art. 6 Abs. 1a DSGVO). Die Meinungen und Verbesserungsvorschläge unserer Kunden sind wichtige Bestandteile für die Verbesserungen unserer digitalen Dienste. Es werden nur die Daten verarbeitet, die Sie uns mitteilen. Die Daten werden von uns für 24 Monate gespeichert und ausgewertet. Die Befragungen können über zwei verschiedenen Wege erfolgen:

- I. Der Feedback-Button. Über diese Schaltfläche können Sie uns jederzeit Ihr Feedback geben. Sofern Sie diese Funktion nicht nutzen werden auch keine Daten übermittelt.
 - II. Einblendung einer aktive Feedback-Abfrage. Diese Abfrage basiert auf Ihrer Einwilligung zu den analytischen Tools. Die Antworten werden erst gesendet, wenn die Befragung durch Sie abgeschlossen wird. Sie können die Befragung jederzeit abbrechen.
- c) Verarbeitungen bei der Erbringung des digitalen Dienstes, die auf Basis des berechtigten Interesses erfolgen (Art. 6 Abs. 1 f DSGVO, §25 Abs. 2 Nr. 2 TDDDG)

Wenn Sie unseren digitalen Dienst nutzen, verzeichnen unsere Server vorübergehend den Domain-Namen oder die IP-Adresse Ihres Endgerätes sowie weitere Daten, wie z. B. die angefragten Inhalte oder den Antwort-Code. Die protokollierten Daten werden ausschließlich für Zwecke der Datensicherheit, insbesondere zur Abwehr von Angriffsversuchen auf unseren Server verwendet. Sie werden weder für die Erstellung von individuellen Anwenderprofilen verwendet noch an Dritte weitergegeben und werden nach spätestens 7 Tagen gelöscht. Die statistische Auswertung anonymisierter Datensätze behalten wir uns vor.

Betrugsprävention: Zur Vermeidung von Betrugsfällen in unserem Webshop haben wir die Firma [Risk.Ident GmbH](#) mit der Erbringung des Dienstes beauftragt (Art. 6 Abs.1. b DSGVO). Risk.Ident erhebt und verarbeitet auf den Seiten unseres Shops mit Hilfe von Cookies und Tracking-Technologien Daten zur Ermittlung des vom Nutzer verwendeten Endgerätes. Soweit durch Risk.Ident IP-Adressen erhoben werden, werden diese sofort anonymisiert. Die von Risk.Ident verarbeiteten Daten werden in einer Datenbank zur Betrugsprävention hinterlegt. Auf diese greifen wir im Rahmen des Bestellprozesses zum Zweck einer Risikobewertung zu. Darüber hinaus übermitteln wir Daten zu Endgeräten, von denen es bereits zu (versuchten) Betrugstaten gekommen ist, an Risk.Ident. Eine Zuordnung der Daten zu Personen erfolgt zu keinem Zeitpunkt.

Personalisierung auf Basis Ihrer Vertragsdaten

Wenn wir Sie bei der Nutzung unserer Online-Dienste als Bestandskunde wiedererkennen, z. B. durch Eingabe Ihres Telekom-Logins oder durch den Gebrauch der MeinMagenta App, nutzen wir Ihre Vertragsdaten, um Ihnen mittels personalisierter Online-Anzeigen passgerechte Telekom Produkte und Dienste für Ihren individuellen Bedarf anzubieten (Art. 6 Abs. 1 f DSGVO). Unser berechtigtes Interesse besteht hierbei in der personalisierten Vermarktung unserer Dienste und Produkte, orientiert an Ihren Interessen als Bestandskunde, sowie einer serviceorientierten Kundenkommunikation. Dieser Datenverarbeitung können Sie jederzeit in der App über das Icon unter „Einstellungen“ und dann unter „Benachrichtigungen und Zustimmungen“ widersprechen, Art. 21 DSGVO).

- d) Verarbeitungen bei der Erbringung des digitalen Dienstes, die durch Dritte erbracht werden

In dieser App haben Sie die Möglichkeit neben den Eingaben per Tastatur auch den Text zu diktieren. Die **Spracheingabe (Google)** oder **Diktierfunktion (Apple)** ist eine Funktionalität, die das Betriebssystem unserer App zur Verfügung stellt. Bei der Verwendung wird die Sprache durch einen Dritten (z. B. Apple oder Google) als Verantwortlichen verarbeitet und das Ergebnis an unsere App geliefert und im Eingabefeld ausgegeben. Zu Details zu der Funktionalität und wie Sie die Nutzung ein- bzw. ausschalten können, informieren Sie sich bitte bei dem jeweiligen Betriebssystemhersteller

Betrugsprävention bei Zahlung mit PayPal

Insbesondere bei wiederkehrender Bezahlung mit dem Bezahlservice von [PayPal](#) (s.g. Einzugsverfahren, d.h. ohne nochmalige Zahlungsfreigabe über einen Login bei PayPal) erhebt PayPal in eigener Verantwortung Daten zu dem Gerät, auf dem die App verwendet wird. Diese Daten werden zum Zwecke der Betrugsprävention erhoben (Art. 6 Abs.1. f DSGVO). Details finden Sie in den [Datenschutz Hinweisen von PayPal](#).

Berechtigungen für Zugriffe auf Daten und Funktionen des Endgerätes durch den digitalen Dienst

Um den digitalen Dienst auf Ihrem Endgerät nutzen zu können, muss dieser auf verschiedene Funktionen und Daten Ihres Endgeräts zugreifen können. Dazu ist es erforderlich, dass Sie bestimmte Berechtigungen erteilen (Art. 6 Abs. 1a DSGVO, §25 Abs. 1 TDDDG).

Die Berechtigungen sind von den verschiedenen Herstellern unterschiedlich programmiert. So können z. B. Einzelberechtigungen zu Stand November 2024

Berechtigungskategorien zusammengefasst sein und Sie können auch nur der Berechtigungskategorie insgesamt zustimmen.

Bitte beachten Sie, dass Sie im Falle eines Widerspruchs einer oder mehrerer Berechtigungen gegebenenfalls nicht sämtliche Funktionen unseres digitalen Dienstes nutzen können.

Soweit Sie Berechtigungen erteilt haben, nutzen wir diese nur im nachfolgend beschriebenen Umfang:

a) Standortdaten

Die App benötigt Zugriff auf die Standortdaten zu folgendem Zweck:

Mit dieser App können Sie ganz einfach einen Telekom Shop in Ihre Nähe finden. Hierzu werden Information über Ihren Standort benötigt. Diese Daten werden nur zu diesem Zeitpunkt verwendet und nicht von uns gespeichert.

Unter Android ist die automatische WLAN-Einrichtung mit der Berechtigung des Standorts verknüpft. An dieser Stelle müssen wir die Standortberechtigung abfragen, verwenden den Standort aber nicht.

In der Funktion „Heimnetz-Check“ wird der ungefähre Standort, der genaue Standort und die SSID bzw. BSSID der aktuellen WLAN-Verbindung erfasst und abgesendet (siehe Punkt „Welche Daten werden erfasst, wie werden sie verwendet und wie lange werden sie gespeichert? Heimnetz-Check“). Das dient dazu, die örtliche Leistung des Telekom Netzes auswerten zu können.

b) Kontakte

Die App benötigt Zugriff auf die Kontakte zu folgenden Zwecken:

In der Funktion Prepaid-Guthaben aufladen benötigen wir die Telefonnummer, auf die das Guthaben aufgeladen werden soll. Im Aufladungsprozess haben Sie die Möglichkeit, dafür eine Telefonnummer aus Ihrem Adressbuch zu übernehmen. Die verwendeten Telefonnummern werden auf unseren Servern für die Aufladung und deren Dokumentation gespeichert.

Darüber hinaus werden die gespeicherten Namen und Telefonnummern aus Ihrem Adressbuch ausgelesen, um diese als Vertragsbezeichnung zu verwenden, wenn die Rufnummer zu ihrem Vertragsbestand gehört. Diese Zuordnung erfolgt nur lokal auf dem Gerät, auf dem die App läuft.

Die Berechtigung auf die Kontakte zuzugreifen, können Sie in den Einstellungen Ihres Betriebssystems jederzeit wieder entziehen.

c) Internet-Kommunikation

Einstellungen & Daten Ihres Routers, wie z.B. IP-Adresse, Geräteliste und Router Passwort werden aus dem Router ausgelesen, angezeigt und temporär sicher in der App gespeichert, jedoch nicht an uns übertragen.

WLAN-Verbindung abrufen (nur Android)

Die App benötigt Zugriff auf „WLAN-Verbindung abrufen“ zu folgendem Zweck:

Wir verwenden diese Berechtigung in der Funktion „Heimnetz-Check“, um Ihnen weitere Details zu Ihrer WLAN-Verbindung anzuzeigen und auszuwerten (siehe Punkt „Welche Daten werden erfasst, wie werden sie verwendet und wie lange werden sie gespeichert? Heimnetz-Check“).

Auf Netzwerke zugreifen/ Internetdaten erhalten / Netzwerkverbindung abrufen (nur Android)

Die App benötigt Netzwerkzugriff zu folgendem Zweck:

Um auf einige Telekom Services zugreifen zu können, so dass Sie zum Beispiel Ihre Vertragsdaten einsehen können, wird eine Internetverbindung benötigt.

Bei einigen Funktionen der App wird vor der Nutzung überprüft, ob eine Internetverbindung vorliegt, um Sie ggf. darauf hinzuweisen.

Außerdem werden Daten zur aktuellen Netzwerkverbindung in der Funktion

„Heimnetz-Check“ erfasst und abgesendet, um die Leistung des Telekom Netzes auswerten zu können (siehe Punkt „Welche Daten werden erfasst, wie werden sie verwendet und wie lange werden sie gespeichert? Heimnetz-Check“).

Geräte im lokalen Netzwerk finden und verbinden (nur iOS)

Die App benötigt Zugriff auf „Geräte im lokalen Netzwerk finden und verbinden“ zu folgendem Zweck:

Die Funktionen Router-Einrichtung, Router-Firmwareupdate, Router-Einstellungen und Heimnetz-Check stellen Verbindungen zu Ihren Netzwerkgeräten (z.B. Router) her. Hierbei werden Informationen z.B. zum Router-Modell und Verbindungsstatus ausgelesen und lokal in der App verarbeitet. So können wir z.B. feststellen, ob Ihr Router korrekt eingerichtet wurde. Die Verarbeitung erfolgt innerhalb der App. Vereinzelt werden bei eventuell auftretenden Fehlern, Fehler-Informationen pseudonym an uns gesendet

d) Kamera, Mikrofon

Die App benötigt Zugriff auf „Kamera und Mikrofon“ zu folgendem Zweck: Einige Funktionen und Services der App, wie z. B. der Video-Chat oder Video-Ident benötigen diesen Zugriff, um mit Telekom Service-Mitarbeitern in Kontakt zu treten. Videoinhalte werden nicht gespeichert.

Des Weiteren benötigen wir Zugriff auf Ihre Kamera, um den QR-Code auf dem Zugangsdatenschreiben oder auf Ihrem Router zu scannen und die darin enthaltenen Zugangsdaten zu verwenden. Diese werden nur lokal gespeichert.

Außerdem wird der Mikrofonzugriff für die optionale Sprachnutzung des Chatbots „Frag Magenta“ benötigt, um Spracheingaben tätigen zu können. Details zur Sprachnutzung siehe auch unter „Welche Daten werden erfasst, wie werden sie verwendet und wie lange werden sie gespeichert?“ Chatbot“.

e) Weitere Berechtigungen

Um verschiedene Funktionen der App auf Ihrem Gerät nutzen zu können, erfragt die App Zugriffsrechte auf Daten bzw. Funktionen Ihres Endgeräts. Dazu ist es erforderlich, dass Sie bestimmte Berechtigungen erteilen (Art. 6 Abs. 1 a DSGVO).

Die Berechtigungen sind von den verschiedenen Geräte-Herstellern unterschiedlich programmiert. So können z. B. Einzelberechtigungen zu Berechtigungskategorien zusammengefasst sein und Sie können auch nur der Berechtigungskategorie insgesamt zustimmen. Bitte beachten Sie, dass Sie im Falle eines Widerspruchs einer oder mehrerer Berechtigungen gegebenenfalls nicht sämtliche Funktionen unserer App nutzen können. Die folgenden Berechtigungen können Sie in den Einstellungen Ihres Betriebssystems jederzeit wieder entziehen. Soweit Sie Berechtigungen erteilt haben, nutzen wir diese nur im nachfolgend beschriebenen Umfang:

Speicher (nur Android)

Die App benötigt den Zugriff auf „Speicher“ zu folgendem Zweck:

Die App benötigt unter Android diese Berechtigung, um PDF-Dokumente aus dem Hilfe-Bereich zu öffnen.

Heimnetz-Check

Um das Telekom-Netz noch besser für Sie zu machen, werden bei der Funktion „Heimnetz-Check“ folgende Daten von der App erfasst, gespeichert und verarbeitet:

Messungen über die Qualität der Verbindung

- Gemessene Datenrate in Upload und Download
- Anzahl der Hops zwischen Mess-Client und Mess-Server
- Gemessene Paketlaufzeit
- Gemessener Jitter
- Gemessene Anzahl verlorener Pakete
- DSL Line Downstream/Upstream (aktueller und maximal möglicher Wert)

Kontextinformationen

- Technische Daten des Smartphones
- Verbleibende Batterielaufzeit des Smartphones
- Betriebssystem
- Art der Bewegung des Smartphones
- Router Firmware Version
- Standort
- Präzision des ermittelten Standorts
- Datum/Uhrzeit
- Technologie der Verbindung (2G, 3G, 4G, 5G, WLAN)
- gebuchte Bandbreite des Anschlusses
- Signalstärke WLAN (RSSI des Wi-Fi Hotspots) oder Mobilfunk (RSSI und Signalrauschabstand SNR)
- Link Geschwindigkeit des Wi-Fi Hotspots
- Verschlüsselungsmethode des Wi-Fi Hotspots
- Frequenz des Wi-Fi Hotspots
- Bewertung der Internetverbindung durch den Nutzer
- Empfehlungen für den Nutzer, basierend auf dem Ergebnis der Messung des Internet-Anschlusses

Kennungen

- App-Installations-ID
- Router-ID (Hersteller, Seriennummer, Modell-Name)
- Lokale IP-Adresse
- Test-ID
- SSID des Wi-Fi Hotspots
- BSSID des Wi-Fi Hotspots
- Räumliche Sektor Zuordnung Cell-ID und Cell-LAC
- Mobile Country Code (MCC) und Mobile Network Code (MNC)

Vollständige Datensätze (d.h. inklusive der App-Installations-ID und der Router-ID) werden für 30 Tage gespeichert und dann automatisch gelöscht.

Stand November 2024

Anzeige und Änderungen des Heimnetzes Zuhause (von überall)

Zur Anzeige und Steuerung Ihres Heimnetzes Zuhause stellt die App folgende Funktionen bereit, wenn Sie einen Vertrag für Festnetz, Internet oder TV haben und einen Router der Telekom verwenden:

- Anzeige von Details des Routers (z.B. Geräte-Modell) und Aktualisierung der Router-Firmware
- Anzeige und Ändern von WLAN-Einstellungen (z.B. WLAN-Name und WLAN-Passwort)
- Einrichtung oder Verbinden neuer Geräte (z.B. des Routers)
- Anzeige verbundener Geräte

Dabei werden folgende Daten erfasst, gespeichert und verarbeitet:

- Router-Informationen (z.B. Gerätemodell, Firmware-Version, IP-Adresse)
- WLAN-Informationen (z.B. WLAN-Name, WLAN-Passwort, Frequenzband, Verbindungsstatus)
- Geräte-Informationen (z.B. Gerätetyp, Hersteller, Betriebssystem-Version, Verbindungstyp, Verbindungsstatus)

Zur Behebung von Fehlern werden vollständige Datensätze (d.h. inklusive zugehöriger Kennungen) für die Dauer von 90 Tagen gespeichert und dann automatisch gelöscht.

Alle zur Vertragserfüllung erforderlichen Daten werden für die Dauer der Vertragserfüllung in pseudonymisierter Form gespeichert. Nach einer Speicherdauer von 2 Jahren werden alle Daten automatisch gelöscht (Check“).

Vibrationsalarm steuern (nur Android)

Die App benötigt Zugriff auf den Vibrationsalarm zu folgendem Zweck:

Die App kann Push-Benachrichtigungen versenden. Für diese Form der Benachrichtigungen wird diese Berechtigung benötigt.

Audioeinstellungen ändern, Kopplung von Bluetooth-Geräten durchführen, Ruhezustand deaktivieren (nur Android)

Die App benötigt Zugriff auf Audioeinstellungen, die Kopplung von Bluetooth-Geräten und den Ruhezustand zu folgendem Zweck:

Diese Berechtigungen werden benötigt, um Ihnen eine störungsfreie und bequeme Nutzung des Video-Chats und von Video-Ident zu ermöglichen.

Aktivitätserkennung (Android) und Bewegungs- & Fitness-Daten (iOS)

Die App benötigt Zugriff auf die Aktivitätserkennung / Bewegungs- & Fitness Daten zu folgendem Zweck:

Die Funktion „Heimnetz-Check“ erfasst diese Daten und sendet sie ab, um die Leistung des Telekom Netzes in Bezug auf die aktuelle Bewegungsart (z.B. im Auto, zu Fuß, im Zug) auswerten zu können (siehe Punkt „Welche Daten werden erfasst, wie werden sie verwendet und wie lange werden sie gespeichert?“ Heimnetz-Check“).

Sendet der digitale Dienst Push-Benachrichtigungen?

Push-Benachrichtigungen sind Nachrichten, die auf Ihr Endgerät gesendet und dort priorisiert dargestellt werden. Dieser digitale Dienst verwendet Push-Benachrichtigungen, sofern Sie bei der Installation oder bei der ersten Nutzung eingewilligt haben (Art. 6 Abs. 1a DSGVO).

Sie können den Empfang von Push-Benachrichtigungen jederzeit in den Einstellungen Ihres Gerätes deaktivieren.

Wir möchten Ihnen Push-Nachrichten zu relevanten Vertragsinformationen (z.B. neue Rechnung, Datenvolumen aufgebraucht) und allgemeinen Servicethemen senden. Direkt nach der Einwilligung erhalten wir, oder unser Dienstleister, dazu einen sogenannten Token, der den Versand von Push-Nachrichten ermöglicht. Für den Versand von Push-Benachrichtigungen setzen wir die Auftragsverarbeiter [MoEngage](#) ein.

Sie können den Empfang von Push-Benachrichtigungen jederzeit in den Einstellungen Ihres Gerätes deaktivieren.

Wird mein Nutzungsverhalten ausgewertet, z. B. für Werbung und Tracking?

Wir möchten, dass Sie unsere digitalen Dienste gerne nutzen und unsere Produkte und Dienste in Anspruch nehmen. Damit Sie die Produkte finden, die Sie interessieren und wir unseren digitalen Dienst nutzerfreundlich ausgestalten können, analysieren wir pseudonymisiert Ihr Nutzungsverhalten. Im Rahmen der gesetzlichen Regelungen werden Nutzungsprofile angelegt. Nachfolgend informieren wir Sie allgemein über die verschiedenen Zwecke der Verarbeitungen. Über die Abfrage „Einwilligung in die Datenverarbeitung“, die beim Aufruf unseres digitalen Dienstes erscheint, haben Sie die Möglichkeit den Verarbeitungen zuzustimmen oder sie in Teilen oder Ganz abzulehnen. Verarbeitungen, die

zur Erbringung des digitalen Dienstes erforderlich sind, (siehe Erläuterung oben unter „Welche Daten werden erfasst, wie werden sie verwendet und wie lange werden sie gespeichert“) können nicht abgelehnt werden.

Basis-Funktionalität des digitalen Dienstes

Diese Verarbeitungen sind immer aktiv und notwendig, damit der digitale Dienst richtig funktioniert.

Erforderlich funktional

Diese Verarbeitungen sind notwendig, damit Sie durch den digitalen Dienst navigieren und wesentliche Funktionen nutzen können. Sie ermöglichen Grundfunktionen, wie die Bestellabwicklung im Online-Shop und den Zugriff auf gesicherte Bereiche des digitalen Dienstes. Zudem dienen sie der anonymen Auswertung des Nutzerverhaltens, die von uns verwendet werden, um unseren digitalen Dienst stetig für Sie weiterzuentwickeln. Rechtsgrundlage für diese Verarbeitungen ist §25 Abs. 2 Nr. 2 TDDDG, Art. 6 Abs. 1b DSGVO bzw. bei Drittstaaten Art. 44 ff. DSGVO.

Unternehmen	Produkte	Beschreibung	Verantwortliche
Telekom	Login	Bis zum Logout	Deutschland
Telekom (RabbitMQ)	Daten-transport	Session	Deutschland
Google Firebase	Dynamic Links und Cloud Messaging	Session	Irland
Tealium	Tag-Management	3 Monate	Niederlande

Erforderlich analytisch:

Diese Verarbeitungen sind notwendig, damit wir technische Analysen, Nutzungsauswertungen und Reichweitenmessungen durchführen können, mit denen wir die Qualität sowie der angebotenen Dienste sicherstellen und Strukturfehler des digitalen Dienstes und seiner Funktionen verbessern können. Die erforderlichen analytischen Verarbeitungen erfolgen ohne Zugriff auf ihr Endgerät und basiert auf zur Bereitstellung des digitalen Dienstes bereits erhobener Informationen, siehe funktional erforderliche Verarbeitungen. Diese werden nach Pseudonymisierung ausschließlich zu dem Zweck weiterverarbeitet, eine qualitativ hochwertige und serviceorientierte Dienste-Realisierung zu gewährleisten, Speicherdauer 3 Monate. Rechtsgrundlage für diese Verarbeitung ist Art. 6 Abs. 4 DSGVO.

bei optionaler Nutzung von Tools

Diese Verarbeitungen werden verwendet, wenn Sie zusätzlichen Funktionen, wie z. B. den Chat nutzen. Die möglichen Funktionen werden im Abschnitt 1 dieses Datenschutzhinweises erläutert. Rechtsgrundlage für diese Verarbeitungen ist §25 Abs. 1 TDDDG, Art. 6 Abs. 1 a DSGVO bzw. bei Drittstaaten Art. 49 Abs. 1 a DSGVO.

Firma	Zweck	Speicherdauer	Land
IBM Deutschland GmbH	Chatbot (Frag Magenta)	Session	Deutschland
Amazon Web Services	Chatbot (Frag Magenta)	14 Tage	Deutschland
Genesys	Text-, Video-Chat	7 Tage (Session-Daten)	Deutschland
PurpleView	Videoberatung	12 Stunden	Deutschland

Analytische Tools

Wir verwenden Cookies und Analyse-Technologien, um ein besseres Verständnis dafür zu entwickeln, wie unser digitaler Dienst genutzt wird. Sie helfen uns dabei, unsere digitalen Dienste zu optimieren. Wir können beispielsweise feststellen, wie viele Personen unseren Dienst oder einen bestimmten Service besuchen. Sie sind auch nützlich für statistische Auswertungen, die uns zeigen, wie unsere digitalen Dienste genutzt werden. Die Analyse stützt sich auf pseudonyme Informationen. Rechtsgrundlage für diese Verarbeitungen ist §25 Abs. 1 TDDDG, Art. 6 Abs. 1 a DSGVO bzw. bei Drittstaaten Art. 49 Abs. 1 a DSGVO.

Firma	Zweck	Speicherdauer	Land
-------	-------	---------------	------

MoEngage	Bedarfsgerechte Gestaltung, In-App-Nachrichten und Push-Nachrichten	24 Monate	Datenspeicherung in Deutschland, Zugriff aus USA
Verint	Kundenfeedback	24 Monate	Deutschland, Niederlande
Adjust	Bedarfsgerechte Gestaltung	30 Tage	Deutschland

Marketing / Retargeting

Wir setzen diese Verarbeitungen ein, um Ihnen relevante personalisierte Werbung und Inhalte anzuzeigen. Cookies und ähnliche Marketing-Technologien sorgen dafür, dass Sie statt beliebiger Anzeigen nur Werbung sehen, die zu Ihren Interessen passt. Wir nutzen Marketing-Technologien auch, um zu prüfen, wie gut eine Werbeanzeige bei den Nutzenden ankommt. So können wir unsere Werbung stetig verbessern. Diese Marketing-Technologien werden auch auf den Websites unserer Werbepartner genutzt. Das nennt man Retargeting. Dadurch können wir Ihnen auch in anderen digitalen Diensten passende Werbung zeigen. Mithilfe der Marketing-Technologien erstellen wir pseudonyme Profile über die Inhalte und Anzeigen, die Sie sich ansehen. Diese Informationen helfen uns zu verstehen, was Sie interessiert. Zusätzlich ermöglichen sie es uns, Ihnen auch in anderen digitalen Diensten relevante Werbung zu präsentieren.

Rechtsgrundlage für diese Verarbeitungen ist §25 Abs. 1 TDDDG, Art. 6 Abs. 1a DSGVO bzw. bei Drittstaaten Art. 49 Abs. 1a DSGVO.

Firma	Zweck	Speicherdauer	Land
MoEngage	Push-Nachrichten für personalisierte Nachrichten und Angebote	24 Monate	Datenspeicherung in Deutschland, Zugriff aus USA
Telekom	Personalisierte Angebote	4 Monate	Deutschland

Dienste von anderen Unternehmen (eigenverantwortliche Drittanbieter)

Wir und unsere Partner setzen diese Verarbeitungen ein, um Ihnen relevante personalisierte Inhalte anzuzeigen.

Wir und unsere Partner nutzen Cookies und ähnliche Marketing-Technologien, um Ihnen personalisierte Werbung zu präsentieren. Unsere Partner agieren teilweise eigenständig oder in gemeinsamer Verantwortung mit Telekom Deutschland GmbH. Sie nutzen diese Technologien, um Daten für Marketingzwecke zu sammeln. Die Daten können für Werbezwecke der Partner genutzt, weiterverarbeitet und mit Daten aus anderen Quellen kombiniert werden.

Wenn Sie unseren digitalen Dienst nutzen, erstellen wir ein Profil. Dieses hilft uns, Ihnen auch in anderen digitalen Diensten Werbung zu zeigen, die auf Ihre Interessen zugeschnitten ist. Wir messen auch die Wirksamkeit dieser Werbung und sammeln weitere Informationen über Ihr Online-Verhalten. Rechtsgrundlage für diese Datenverarbeitung ist §25 Abs. 1 TDDDG, Art. 6 Abs. 1 a bzw. Art. 49 Abs 1a DSGVO.

YouTube

In unserer App setzen wir eingebettete Videos von „YouTube“ ein. Hierbei handelt es sich um ein Videoportal der YouTube Ireland Limited, Gordon House, Barrow Street, Irland, nachfolgend nur „YouTube“ genannt.

YouTube ist ein Tochterunternehmen der Google LLC., 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, USA, nachfolgend nur „Google“ genannt.

Durch die [Zertifizierung nach dem EU-US Privacy Shield](#) garantiert Google und damit auch YouTube, dass die Datenschutzvorgaben der EU auch bei der Verarbeitung von Daten in den USA eingehalten werden.

Daten werden erst an YouTube übermittelt, wenn Sie eines der Videos starten. Hierbei wird Ihre IP-Adresse, Zugriffsdatum und Uhrzeit übertragen.

Sie können sich jederzeit über die Datenverarbeitung durch Google unter <http://www.google.de/intl/de/policies/privacy> informieren und dieser widersprechen.

emetriq GmbH

emetriq ist Anbieter von Targeting-Dienstleistungen im Bereich der Online-Vermarktung von Werbeflächen. Targeting steht für eine genaue Zielgruppenansprache in der Online-Vermarktung. Zu diesem Zwecke betreibt emetriq einen Datenpool, dessen Ziel es ist, die Qualität von Targeting signifikant zu steigern, damit Werbetreibende relevante Werbung

gemäß Ihren Interessen einblenden können. Um zu ermöglichen, dass nutzerspezifische Werbung angezeigt werden kann, erfasst die emetriq GmbH, Vorsetzen 35, 20459 Hamburg, Informationen über das Surfverhalten bzw. die App Nutzung. Verwendet werden Cookies, Messpixel, APIs oder SDKs, die folgenden Informationen erheben bzw. verarbeiten können:

- Identifier for Advertising (IDFA) oder Advertisings-ID (AdID)
- Informationen der App oder des Browsers, zum Beispiel Browser-Kennung, Zeitzone, Sprache, Betriebssystem
- Informationen über gesehene bzw. angeklickte Werbebanner
- URL der besuchten Internetseiten unserer angebotenen Vermarkter
- Surfverhalten im Online-Shop, zum Beispiel welche Artikel-Kategorien und welche Artikelbeschreibungen angesehen wurden
- Soziodemografische Daten, wie Altersdekaden, Anrede und gekürzte Postleitzahl
- Verhashte Login Daten (E-Mail), usw.

Die IP-Adresse wird technologisch bedingt an emetriq übermittelt. Diese wird jedoch sofort wieder verworfen und an keiner Stelle verwendet oder weiterverarbeitet. Die erhobenen Daten werden bereits in der App oder im Browser des Nutzers pseudonymisiert und erst dann an den Datenpool übertragen. Sämtliche erhobenen Informationen über einen Nutzer werden ausschließlich anhand einer automatisch und zufällig generierten Cookie-ID, bzw. einer IDFA oder AdID gespeichert. Ein Cookie ist eine Textdatei auf einem Endgerät (z.B. Mobiltelefon, Computer) und ist immer einem Browser zugeordnet. Verwendet ein Nutzer auf seinem Endgerät zwei oder mehr Browser, werden dementsprechend viele Cookies auf dem Endgerät erzeugt. Sämtliche erhobenen Informationen über einen Nutzer werden ausschließlich mit dieser pseudonymen ID gespeichert. emetriq löscht diese Daten nach spätestens 6 Monaten.

Für jedes ihrer genutzten Endgeräte vergibt emetriq eine Kennung (ID) unter Rückgriff auf Ihre verhashten Login Daten. Damit sind wir imstande, in den Fällen, in denen Sie sich auf unseren Webseiten unter Nutzung verschiedener Endgeräte eingeloggt haben, die verschiedenen vergebenen IDs einander zuzuordnen. Die Kennung (ID) sowie die Information, welchem Nutzer (Login) diese zugeordnet ist, wird an eine neutrale Instanz (Trusted-Third-Party) übermittelt. Die an die Trusted-Third-Party übermittelten Informationen werden durch diese verschlüsselt. Eine Zuordnung der Informationen zu einer Person ist damit nicht mehr möglich. Die verschlüsselten Informationen werden dann an die emetriq zur Auswertung übermittelt. Die emetriq GmbH stellt die Auswertungsergebnisse den einzelnen Partnern über die Trusted-Third-Party, die dieses wieder entschlüsselt, zur Verfügung. Möglich wird damit in Einzelfällen eine partnerübergreifende Zuordnung eines Endgerätes zu einem Nutzer, auch wenn sich dieser mit seinem Endgerät auf den Telekom Webseiten nicht eingeloggt hat. Zudem sind wir in der Lage die Nutzung der Telekom Dienste durch Sie von verschiedenen Endgeräten einander zuzuordnen. Dieses Verfahren hat den Vorteil, dass auch ohne ein Login eine interessensgerechte Anpassung des Angebots möglich ist.

Wo finde ich die Informationen zum Datenschutz bei der Telekom?

Dieser **Datenschutzhinweis** gibt einen Überblick über die Punkte, die für die Verarbeitung Ihrer Daten in dieser App durch die Telekom gelten. Weitere Informationen, auch zum Datenschutz in speziellen Produkten, erhalten Sie unter www.telekom.de/datenschutzhinweise und unter www.telekom.com/datenschutz.

Welche Rechte habe ich?

Sie haben das Recht,

- Auskunft** zu verlangen zu Kategorien der verarbeiteten Daten, Verarbeitungszwecken, etwaigen Empfängern der Daten, der geplanten Speicherdauer (Art. 15 DSGVO);
- die **Berichtigung** bzw. Ergänzung unrichtiger bzw. unvollständiger Daten zu verlangen (Art. 16 DSGVO);
- eine erteilte Einwilligung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft zu **widerrufen** (Art. 7 Abs. 3 DSGVO);
- einer Datenverarbeitung, die aufgrund eines berechtigten Interesses erfolgen soll, aus Gründen zu **widersprechen**, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben (Art. 21 Abs. 1 DSGVO);
- in bestimmten Fällen im Rahmen des Art. 17 DSGVO die **Löschung** von Daten zu verlangen - insbesondere soweit die Daten für den vorgesehenen Zweck nicht mehr erforderlich sind bzw. unrechtmäßig verarbeitet werden, oder Sie Ihre Einwilligung gemäß oben (c) widerrufen oder einen Widerspruch gemäß oben (d) erklärt haben;
- unter bestimmten Voraussetzungen die **Einschränkung** von Daten zu verlangen, soweit eine Löschung nicht möglich bzw. die Löschpflicht

- streitig ist (Art. 18 DSGVO);
- auf **Datenübertragbarkeit**, d.h. Sie können Ihre Daten, die Sie uns bereitgestellt haben, in einem gängigen maschinenlesbaren Format wie z.B. CSV erhalten und ggf. an andere übermitteln (Art. 20 DSGVO);
- sich bei der zuständigen **Aufsichtsbehörde** über die Datenverarbeitung zu **beschweren** (für Telekommunikationsverträge: Bundesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit; im Übrigen: Landesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit Nordrhein-Westfalen).

An wen gibt die Telekom meine Daten weiter?

An **Auftragsverarbeiter**, das sind Unternehmen, die wir im gesetzlich vorgesehenen Rahmen mit der Verarbeitung von Daten beauftragen, Art. 28 DSGVO (Dienstleister, Erfüllungsgehilfen). Die Telekom bleibt auch in dem Fall weiterhin für den Schutz Ihrer Daten verantwortlich. Wir beauftragen Unternehmen insbesondere in folgenden Bereichen: IT, Vertrieb, Marketing, Finanzen, Beratung, Kundenservice, Personalwesen, Logistik, Druck.

An **Kooperationspartner**, die in eigener Verantwortung Leistungen für Sie bzw. im Zusammenhang mit Ihrem Telekom-Vertrag erbringen. Dies ist der Fall, wenn Sie Leistungen solcher Partner bei uns beauftragen oder wenn Sie in die Einbindung des Partners einwilligen oder wenn wir den Partner aufgrund einer gesetzlichen Erlaubnis einbinden.

Aufgrund gesetzlicher Verpflichtung: In bestimmten Fällen sind wir gesetzlich verpflichtet, bestimmte Daten an die anfragende staatliche Stelle zu übermitteln.

Wo werden meine Daten verarbeitet?

Ihre Daten werden in Deutschland und im europäischen Ausland verarbeitet. Findet eine Verarbeitung Ihrer Daten in Ausnahmefällen auch in Ländern außerhalb der Europäischen Union (in sog. Drittstaaten) statt, geschieht dies,

- soweit Sie hierin ausdrücklich eingewilligt haben (Art. 49 Abs. 1a DSGVO). (In den meisten Ländern außerhalb der EU entspricht das Datenschutzniveau nicht den EU-Standards). Dies betrifft insbesondere umfassende Überwachungs- und Kontrollrechte staatlicher Behörden, z.B. in den USA, die in den Datenschutz der europäischen Bürgerinnen und Bürger unverhältnismäßig eingreifen,
- oder soweit es für unsere Leistungserbringung Ihnen gegenüber erforderlich ist (Art. 49 Abs. 1 b DSGVO),
- oder soweit es gesetzlich vorgesehen ist (Art. 6 Abs. 1 c DSGVO).

Darüber hinaus erfolgt eine Verarbeitung Ihrer Daten in Drittstaaten nur, soweit durch bestimmte Maßnahmen sichergestellt ist, dass hierfür ein angemessenes Datenschutzniveau besteht (z.B. Angemessenheitsbeschluss der EU-Kommission oder sog. geeignete Garantien, Art. 44ff. DSGVO).

Datenverarbeitungen finden auch außerhalb der Europäischen Union in sog. Drittstaaten statt, derzeit etwa:

- Entwicklung und technischer Support teilweise in Indien (Deutsche Telekom Digital Labs, Neu-Delhi).
- Sicherheitsdienste der Firma Akamai Technologies, Inc. Cambridge USA. Hierbei werden IP-Adresse und Daten des eingesetzten Gerätes in die USA übermittelt (keine Stamm- oder Vertragsdaten).
- Versand von Pushnachrichten (MoEngage, USA).

Die Datenverarbeitung in Drittstaaten erfolgt im gesetzlich vorgesehenen Rahmen aufgrund von Regelungen, die ein sicheres Datenschutzniveau gewährleisten (vgl. hier).

Wer ist verantwortlich für die Datenverarbeitung? Wer ist mein Ansprechpartner, wenn ich Fragen zum Datenschutz bei der Telekom habe?

Datenverantwortliche ist die Telekom Deutschland GmbH, Landgrabenweg 151, 53227 Bonn. Bei Fragen können Sie sich an unseren Kundenservice wenden oder an unseren Datenschutzbeauftragten, Herrn Dr. Claus D. Ulmer, Friedrich-Ebert-Allee 140, 53113 Bonn, datenschutz@telekom.de.

Stand der Datenschutzhinweise 19.11.2024