

Datenschutzmerkblatt zur Kommunikation mit unserem Kundenservice per WhatsApp

Im Folgenden informiert die Telefónica Germany GmbH & Co. OHG (im Folgenden „wir“) Sie über die Verarbeitung personenbezogener Daten im Zusammenhang mit der Kommunikation mit unserem Kundenservice per WhatsApp und die Ihnen nach den Datenschutzgesetzen zustehenden Rechte.

1. Kontaktdaten Verantwortlicher

Telefónica Germany GmbH & Co. OHG, Georg-Brauchle-Ring 50, 80992 München, verschlüsseltes Kontaktformular: <https://www.telefonica.de/datenschutz-kontakt>

2. Kontaktdaten Datenschutzbeauftragter

Telefónica Germany GmbH & Co. OHG, Datenschutzbeauftragter, Georg-Brauchle-Ring 50, 80992 München, verschlüsseltes Kontaktformular: <https://www.telefonica.de/datenschutz-kontakt>

3. Personenbezogene Daten

Personenbezogene Daten sind alle Informationen, die sich auf eine identifizierte oder identifizierbare natürliche Person (im Folgenden „betroffene Person“) beziehen; als identifizierbar wird eine natürliche Person angesehen, die direkt oder indirekt, insbesondere mittels Zuordnung zu einer Kennung wie einem Namen identifiziert werden kann.

4. Zwecke und Rechtsgrundlagen der Datenverarbeitung

Wir verarbeiten personenbezogene Daten im Rahmen der datenschutzrechtlichen Vorgaben.

4.1. Vertragserfüllung/Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen (Art. 6 Abs. 1 b) DSGVO)

Wenn Sie mit uns in Kontakt treten, um mit uns über einen Vertragsabschluss, die Vertragserfüllung oder eine Vertragsbeendigung zu sprechen, verarbeiten wir hierzu Ihre personenbezogenen Daten in dem hierfür erforderlichen Umfang. Zu diesem Zweck setzen wir Aura ein, einen sogenannten Chatbot, der Sie innerhalb der WhatsApp Konversation begrüßt und nach Ihrem Anliegen fragt. Um vertragspezifische Informationen abzurufen oder an einen Mitarbeiter weitergeleitet zu werden, müssen Sie sich dabei als Bestandskunde authentifizieren. Zur Bearbeitung Ihres Anliegens verarbeiten wir Ihre Mobilfunknummer, Ihren WhatsApp-Nutzernamen, den Inhalt Ihrer Nachrichten sowie – soweit erforderlich – Ihre Vertragsdaten. Die in diesem Zusammenhang verarbeiteten Daten löschen wir nach 13 Monaten.

Sollte innerhalb der Konversation der Austausch von personenbezogenen Daten zur Erfüllung der in diesem Abschnitt beschriebenen Zwecken erforderlich sein, so erfolgt diese über eine sichere Verbindung außerhalb von WhatsApp. Die dort ausgetauschten Daten werden nach maximal 5 Tagen gelöscht. Wenn Sie über diesen Kommunikationskanal Änderungen an Ihrem Vertrag veranlassen, werden diese in unseren Systemen gespeichert.

Informationen dazu, wie wir Ihre personenbezogenen Daten im Zusammenhang mit der Inanspruchnahme unserer Dienste und Produkte als Endkunden verarbeiten, können Sie unserem Datenschutzmerkblatt <http://www.telefonica.de/datenschutzmerkblatt> entnehmen.

4.2. Wahrung berechtigter Interessen (Art. 6 Abs. 1 f) DSGVO)

Sollten Sie aus anderen Gründen als den oben genannten mit uns in Kontakt treten, verarbeiten wir Ihre Daten zur Vorbereitung und Durchführung des von Ihnen gewünschten Termins (Art. 6 Abs. 1 f) DSGVO).

5. Empfänger personenbezogener Daten

Mitarbeiter unseres Unternehmens haben zur Erfüllung der oben genannten Zwecke im erforderlichen Umfang Zugriff auf Ihre personenbezogenen Daten.

Wir setzen Dienstleister ein, die uns bei der Datenverarbeitung im Rahmen der Auftragsverarbeitung unterstützen (Dienstleister für folgende Dienste: IT-Betrieb, Vertriebspartner). Diese Dienstleister unterliegen strengen vertraglichen Vereinbarungen, u.a. zur Verschwiegenheit.

Gesetzlich sind wir im Einzelfall verpflichtet, personenbezogenen Daten an staatliche Stellen (z. B. Auskunftersuchen von Ermittlungsbehörden) oder natürliche/juristische Personen (z. B. zur Geltendmachung von Ansprüchen) zu übermitteln.

Sie nehmen über WhatsApp mit uns Kontakt auf. Wenn Sie noch nicht bei WhatsApp angemeldet sind, können Sie nur diesen Service nutzen, wenn Sie sich dort anmelden. Nähere Informationen zu der Datenverarbeitung bei Ihrer Nutzung von WhatsApp können Sie der Datenschutzerklärung von WhatsApp (<https://www.whatsapp.com/legal/privacy-policy-eea?eea=1>) entnehmen.

6. Datenverarbeitung in Drittländern

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten grundsätzlich nur in Deutschland und in der Europäischen Union.

Personenbezogene Daten werden nur außerhalb der Europäischen Union (sogenannte Drittländer) verarbeitet, wenn für dieses Drittland ein „Angemessenheitsbeschluss“ der Europäischen Kommission (Art. 45 DSGVO) besteht, „geeignete Garantien“ (Art. 46 DSGVO) oder „interne Datenschutzvorschriften“ (Art. 47 DSGVO) beim Empfänger vorliegen. Bei Bedarf werden zusätzliche Maßnahmen mit dem Empfänger im Drittland vereinbart. Allgemeine Informationen zu den Angemessenheitsbeschlüssen können Sie unter https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/data-transfers-outside-eu/adequacy-protection-personal-data-non-eu-countries_de, zu den vorliegenden geeigneten Garantien unter https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/data-transfers-outside-eu/model-contracts-transfer-personal-data-third-countries_de und zu den internen Datenschutzvorschriften unter https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/data-transfers-outside-eu/binding-corporate-rules_de abrufen. Für weitere Informationen können Sie sich an den Verantwortlichen wenden.

Im Übrigen werden Ihre personenbezogenen Daten in Drittländern verarbeitet, soweit es zur Erfüllung des Vertrages erforderlich ist, Sie eingewilligt haben oder eine gesetzliche Verpflichtung besteht.

7. Ihre Rechte

Als betroffene Person im Sinne der DSGVO haben Sie grundsätzlich folgende Rechte:

- Sie haben das Recht, Auskunft über Ihre verarbeiteten Daten zu erhalten (Art. 15 DSGVO). Verwenden Sie hierzu bitte unser Formular <https://meine-daten.telefonica.de/>.
- Wenn Sie unrichtige personenbezogene Daten berichtigen bzw. unvollständige Daten vervollständigen möchten (Art. 16 DSGVO), können Sie dies grundsätzlich im Online-Self-Service Bereich vornehmen. Wenn Sie dort die Änderung nicht vornehmen können, verwenden Sie bitte unser Formular <https://www.telefonica.de/datenschutz-kontakt>.
- Sie haben unter bestimmten gesetzlichen Voraussetzungen ein Recht auf Löschung Ihrer personenbezogenen Daten (Art. 17 DSGVO). Verwenden Sie hierzu bitte unser Formular <https://www.telefonica.de/datenschutz-kontakt>.
- Sie haben unter bestimmten gesetzlichen Voraussetzungen ein Recht auf Einschränkung der Verarbeitung (Art. 18 DSGVO). Verwenden Sie hierzu bitte unser Formular <https://www.telefonica.de/datenschutz-kontakt>.
- Sie haben unter bestimmten gesetzlichen Voraussetzungen ein Recht auf Erhalt oder Übertragung der Sie betreffenden personenbezogenen Daten (Art. 20 DSGVO). Loggen Sie sich bitte zur Geltendmachung in Ihren Online-Self-Service-Bereich ein.
- Sie haben das Recht, Ihre abgegebenen Einwilligungen in die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten jederzeit mit Wirkung für die Zukunft zu widerrufen. Die Rechtmäßigkeit der auf Grund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung bleibt dabei vom Widerruf unberührt. Wie Sie den Widerruf erklären können, teilen wir Ihnen bei Einholung der Einwilligung mit. Alternativ verwenden Sie bitte unser Formular <https://www.telefonica.de/datenschutz-kontakt>.

- Sie haben unter bestimmten gesetzlichen Voraussetzungen ein Recht auf Widerspruch. Hierüber informieren wir Sie bei Vertragsabschluss und in der folgenden Ziffer dieses Datenschutzmerkblattes.

Sie können sich mit Ihrem Anliegen alternativ schriftlich an uns wenden:

Telefónica Germany GmbH & Co. OHG, Abt. Datenschutz, Georg-Brauchle-Ring 50, 80992 München

Darüber hinaus haben Sie das Recht auf Beschwerde bei einer Aufsichtsbehörde (Art. 77 DSGVO).

Sie können sich hierzu an die Datenschutzaufsichtsbehörde wenden.

8. Ihr Widerspruchsrecht (Art. 21 DSGVO)

Sie haben das Recht, aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit gegen die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten, die auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 f) DSGVO erfolgt, Widerspruch einzulegen; dies gilt auch für ein auf diese Bestimmungen gestütztes Profiling. Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten dann nicht mehr für diese Zwecke, 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.

Ihren Widerspruch können Sie über <https://www.telefonica.de/datenschutz-kontakt> einlegen. Alternativ können Sie Ihre Widersprüche schriftlich einlegen: Telefónica Germany GmbH & Co. OHG, Abt. Datenschutz, Georg-Brauchle-Ring 50, 80992 München

9. Änderungen des Datenschutzmerkblatts

Da Gesetzesänderungen oder Änderungen unserer unternehmensinternen Prozesse eine Anpassung dieses Datenschutzmerkblatts erforderlich machen können, die wir uns entsprechend vorbehalten,

können Sie die aktuelle Version des Datenschutzmerkblatts unter ([Datenschutzmerkblätter für Kunden der Telefónica Germany GmbH & Co. OHG \(o2online.de\)](#)) abrufen.

V1.0