Datenschutzmerkblatt für Kunden der Telefónica Germany GmbH & Co. OHG

Im Folgenden informiert die Telefónica Germany GmbH & Co. OHG (im Folgenden „wir“) Sie über die Verarbeitung personenbezogener Daten im Zusammenhang mit der Inanspruchnahme unserer Dienste und Produkte als Endkunden (z. B. Telekommunikationsdienst, Verkauf von Endgeräten) und die Ihnen nach den Datenschutzgesetzen zustehenden Rechte. Die Hinweise haben keinen Regelungscharakter, sie dienen nur Ihrer Information. Sollten Sie als unser Vertragspartner unsere Dienstleistungen/Produkte anderen Personen zur Nutzung überlassen, verarbeiten wir auch deren Daten. Diese Nutzer finden Informationen zur Verarbeitung ihrer personenbezogenen Daten in unserem Datenschutzmerkblatt für Nutzer.

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. Dies schließt auch von uns selbst erzeugte Daten zu Ihrer Person ein.

Im Zusammenhang mit Ihrem Vertrag bzw. Vertragswunsch verarbeiten wir insbesondere Ihre personenbezogenen Vertragsdaten, z. B. Name, Anrede, Geburtsdatum, Anschrift, E-Mail-Adresse, ggf. Rufnummer, Monatssummen der Zahlungen und Rechnungen, Gesamtnutzung je Netz, erworbene Produkte, Vertragsbeginn und –ende, Guthabenaufladungen (Zeitpunkt, Höhe, Art), die mit uns geführte Kommunikation einschließlich Ihrer Produkt-, Servicebewertungen und Störungsmeldungen.

Soweit diese Daten für die Begründung, inhaltliche Ausgestaltung, Änderung oder Beendigung eines Vertrages über Telekommunikationsdienste erforderlich sind, bezeichnet man diese auch als Bestandsdaten.

Im Rahmen eines Vertrages über Telekommunikationsdienste verarbeiten wir insbesondere auch Verkehrsdaten (Informationen zu den Verkehrsdaten, auch als Telekommunikationsdaten bezeichnet, finden Sie in Ziffer 5).

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)

Um einen Vertrag abzuschließen, einen bereits abgeschlossenen Vertrag zu erfüllen oder zu beenden, werden personenbezogene Daten verarbeitet. Hierunter sind z. B. auch Datenverarbeitungen zu fassen, die im Zusammenhang mit unserem Kundenservice durchgeführt werden. Die für den Abschluss eines Vertrages erforderlichen personenbezogenen Daten sind in den Auftragsformularen

als Pflichtangaben gekennzeichnet. Ohne Angabe dieser personenbezogenen Daten ist ein Vertragsabschluss nicht möglich.

Falls Sie sich im Shop oder an unserer Hotline beraten lassen, speichern wir die im Rahmen dieser Beratung erhobenen Daten bis zum Ende der Gültigkeitsdauer des Angebots, d.h. in der Regel bis zu 30 Tage. Wenn Sie in dieser Zeit die Bestellung nicht tätigen oder die Beratung weiterführen, werden Ihre Daten nach Ablauf der zuvor genannten Fristen gelöscht.

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

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten, wenn dies zur Wahrung unserer Interessen oder Interessen Dritter erforderlich ist und Ihre Interessen nicht überwiegen. Wir verarbeiten hierbei personenbezogene Daten zu Wahrung folgender berechtigter Interessen:

- Ermittlung von Ausfallrisiken (z. B. Bonitätsprüfung, Betrugsprävention)
- Einziehung, Verkauf oder Rückkauf ausstehender Forderungen (z. B. Inkassoverfahren, Verbriefungen)
- Erkenntnisgewinn über Marktstrukturen und -dynamiken (z. B. Markt- und Meinungsforschung)
- Weiterentwicklung unserer Dienstleistungen und Produkte (z. B. durch Analyse von Zusammenhängen zwischen mehreren Verträgen oder unter Einbeziehung der Ergebnisse von Kundenzufriedenheitsumfragen)
- Beachtung von Kundenwünschen für die direkte Kommunikation (z. B. Anrede)
- Entscheidung über die Aufnahme oder Änderung von Kundenbeziehungen (z. B. Abgleich mit Sanktionslisten)
- Verhinderung und Aufklärung von Straftaten und Missbrauch
- Abwendung von Schäden unserer IT-Systeme
- Vermeidung von Fehlversendungen von Produkten (z. B. Adressprüfung)
- Erfüllung von vertraglichen Ansprüchen von an unseren Diensten und Produkten beteiligten Lieferanten und sonstigen Beteiligten (z. B. Abrechnungen, Provisionen)
- Sicherung rechtlicher Ansprüche und Verteidigung bei Rechtstreitigkeiten
- Finanzplanung (z. B. Liquiditätsplanung)
- Steuerung, Qualitätssicherung und Verbesserung unserer Geschäftsprozesse sowie IT-Systeme (z. B. durch betriebswirtschaftliche Analysen zur strategischen Ausrichtung, zur Optimierung von Vertriebsstrukturen und Kundenservice, zum Management unseres Produktportfolios).
  Zur Verbesserung unserer Geschäftsprozesse analysieren wir automatisiert Ihre bestimmten Bestands- bzw. Vertragsdaten , um Ihre Interessen und Bedürfnisse an unseren Produkten und Services zu bewerten und/oder vorherzusagen. Diese Erkenntnisse nutzen wir, um unsere Kundenbetreuungsprozesse für Sie und das Unternehmen zu optimieren (z. B. Verkürzung von Wartezeiten an der Hotline).

4.3. Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung (Art. 6 Abs. 1 c) DSGVO)

Wir unterliegen verschiedenen rechtlichen Vorgaben, aus denen sich eine Verpflichtung zur Verarbeitung personenbezogener Daten ergeben kann: nach telekommunikationsrechtlichen Vorgaben u. a. zur Auskunft, Telekommunikationsüberwachung, Mitteilen ankommender Verbindungen (Fangschaltung) sowie zur Herstellung von Notrufverbindungen, nach Handels-,

Gesellschafts-, Wettbewerbs- und Steuergesetzen, Datenschutzgesetzen sowie weiteren gesetzlichen Verpflichtungen (z. B. Nachweispflichten) oder behördlichen Anordnungen.

4.4. Verarbeitung auf Grundlage von Einwilligungen (Art. 6 Abs. 1 a) DSGVO)

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten, wenn Sie uns hierzu eine Einwilligung gegeben haben z. B. für die Gesprächsaufzeichnung an unseren Hotlines, für die Verarbeitung von besonderen Kategorien personenbezogener Daten wie Ihre Gewerkschaftszugehörigkeit zur Zugangsberechtigung für bestimmte Tarifoptionen. Sie haben jederzeit die Möglichkeit, Ihre Einwilligung zu widerrufen. Durch den Widerruf der Einwilligung wird die Rechtmäßigkeit der aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung nicht berührt. Weitere Informationen, z. B. zu den Zwecken und Ihren Widerrufsmöglichkeiten, erhalten Sie bei Abgabe der Einwilligung.

5. Verkehrsdaten und Inhalte der Kommunikation

Verkehrsdaten sind Daten, deren Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung bei der Erbringung eines Telekommunikationsdienstes erforderlich sind (auch bezeichnet als Telekommunikationsdaten): die Nummer oder Kennung Ihres Anschlusses und Ihrer Endeinrichtung; von Ihnen in Anspruch genommene Telekommunikationsdienste, dabei angefallene Standortdaten, IP-Adressen, Beginn, Ende und Umfang der Verbindungen sowie übermittelte Datenmengen.
Wir verarbeiten Ihre Verkehrsdaten zur

- Erbringung unserer Telekommunikationsdienste (§ 9 TDDDG)
- Vermarktung von Telekommunikationsdiensten, bedarfsgerechten Gestaltung von Telekommunikationsdiensten oder Bereitstellung von Diensten, soweit Sie eine Einwilligung abgegeben haben (§ 9 TDDDG)
- Erfüllung unserer Pflichten zur Verarbeitung von Verkehrsdaten aufgrund von anderen Rechtsvorschriften (§ 9 TDDDG)
- Entgeltermittlung und Entgeltabrechnung (§ 10 TDDDG)
- Erkennung, Eingrenzung und Beseitigung von Störungen und um die rechtswidrige Inanspruchnahme des Telekommunikationsdienstes aufzudecken und zu unterbinden sowie zur Sicherung unseres Entgeltanspruchs (§ 12 TDDDG)

Ebenfalls sind wir nach telekommunikationsrechtlichen Vorgaben verpflichtet, Maßnahmen zum Schutz unserer technischen Systeme sowie der Endgeräte von Nutzern zu treffen. Insoweit sind wir berechtigt, im erforderlichen Maß auch die Inhalte von Kommunikationen zu verarbeiten, um eine Störung von unseren Telekommunikationsdiensten, -anlagen und/oder Endgeräten von Endnutzern zu erkennen, einzugrenzen und zu beseitigen. Dies kann durch die automatisierte Filterung zur Erkennung von Schadsoftware in Nachrichteninhalten geschehen. Wir werden soweit möglich betroffene Nachrichten mit Warnhinweisen versehen oder ohne Zustellversuch löschen, wenn wir erkennen, dass durch diese Schadsoftware verbreitet wird oder von der Nachricht eine Gefahr für unsere Telekommunikationsdienste, -anlagen und/oder für Endgeräte der Nutzer ausgehen kann, die ein Unterbinden der Verbreitung der Nachrichteninhalte oder eine Warnung vor diesen erforderlich macht.

Im Übrigen speichern wir den Inhalt Ihrer Kommunikation nur in Form einer Zwischenspeicherung zur Erbringung bestimmter Dienste (z. B. SMS, Mailbox-Systeme), soweit erforderlich (§ 6 TDDDG) und mit Ihnen vereinbart.

Wir erbringen als Telekommunikationsdiensteanbieter unsere Dienste über ein öffentliches Telekommunikationsnetz, das Telefónica Germany GmbH & Co. OHG, Georg-Brauchle-Ring 50, 80992 München (im Folgenden „Telefónica“) als Netzbetreiber für uns bereitstellt. Die vorgenannten Ausführungen gelten also für unsere Kunden und weitere Nutzer, die unsere Telekommunikationsdienste in Anspruch nehmen. Die Telefónica verarbeitet insofern Verkehrsdaten und Inhaltsdaten im erforderlichen Umfang zur Mitwirkung an der Erbringung unserer Telekommunikationsdienste und zur Einhaltung ihrer gesetzlichen Pflichten als Netzbetreiber. Informationen zur Verarbeitung von personenbezogenen Daten im Zusammenhang mit der Nutzung der Telekommunikationsnetze der Telefónica, finden Sie im Datenschutzmerkblatt für Nutzer von Telekommunikationsnetzen der Telefónica.

6. Datenverarbeitung für Marketingzwecke

Wir verarbeiten Ihre bestimmten Bestands- bzw. Vertragsdaten für Marketingzwecke auf Grundlage einer Interessenabwägung (Art. 6 Abs. 1 f) DSGVO), und zwar zur Wahrung folgender berechtigter Interessen, denen Sie im Login-Bereich Ihres Kundenkontos Mein O_2 widersprechen können:

- zur Ableitung vermuteter Interessen als Kunde für Direktwerbung und die Gestaltung von Produkten und Diensten; Details können Sie in dem zuvor genannten Kundenkonto einsehen;
- zur Erkennung, ob Sie mit anderen Kunden in einer Verbindung stehen, d.h. gemeinsame wirtschaftliche Entscheidungen treffen, und um Ihnen für den daraus abgeleiteten Bedarf passende Produkte und Dienste anbieten zu können; hierfür verarbeiten wir zusätzlich Ihre IBAN (pseudonymisiert), sofern Sie diese angegeben haben;
- zur Vorbereitung von Kundenzufriedenheitsumfragen;
- zur Durchführung von Direktwerbung (z. B. Verwendung Ihrer E-Mailadresse für elektronische Post für eigene ähnliche Waren und Dienstleistungen i.V.m. § 7 Abs. 3 UWG und Kontaktaufnahme per Briefpost).

Unabhängig von den zuvor genannten Verarbeitungen auf Grundlage einer Interessenabwägung, verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten zu Marketingzwecken, soweit Sie uns hierzu eine Einwilligung gegeben haben. Im Login-Bereich Ihres Kundenkontos Mein O_2 finden Sie eine Übersicht dieser Einwilligungen. Dort können Sie Ihren Einwilligungsstatus einsehen und entsprechend ändern, d.h. Ihre Einwilligung erteilen oder widerrufen.

7. Empfänger personenbezogener Daten

Soweit dies für die Erfüllung der oben genannten Zwecke erforderlich ist, haben folgende Empfänger im erforderlichen Umfang Zugriff auf Ihre personenbezogenen Daten:

- Auftragsverarbeiter, die uns bei der Datenverarbeitung im Rahmen der Auftragsverarbeitung unterstützen im Bereich IT- und Netz-Betrieb, Analyse/Auswertungen, Callcenter, Kundenservice, Postverarbeitung, Akten-/Datenträgervernichtung, Lettershop, Druckerei, Archivierung, Identitätsprüfung, Bonitätsbewertung, Betrugsprävention, Vertriebspartner, Werbung und Marketing, Marktforschung, Betrieb von Online-Angeboten, Websites und Apps. Diese Dienstleister wurden sorgfältig ausgewählt und unterliegen strengen vertraglichen Vereinbarungen, u. a. zur Verschwiegenheit.
- andere Empfänger, die gesetzlichen, berufsständischen oder vertraglichen Verpflichtungen zum Datenschutz unterliegen:

- Telekommunikationsdiensteanbieter und Telekommunikationsnetzbetreiber, z. B. zur Durchführung (inkl. Weiterleitung) von Anrufen, Versendung von SMS, Freischaltung von Internetanschlüssen;
- andere Unternehmen, die bei der Erbringung des gewünschten Dienstes involviert sind, z. B. Telefonbuchverlage bei einem gewünschten Telefonbucheintrag, Unternehmen, die Musik- oder TV-Dienste anbieten, wenn ein entsprechender Dienst gewünscht ist, oder solche, die mit der Abwicklung von Reparaturen Ihrer Endgeräte beauftragt sind;
- Vertriebspartner und andere Unternehmen, die uns beim Vertrieb unserer Produkte unterstützen oder beliefern;
- Banken, z. B. zur Durchführung von Lastschriftverfahren, zur Absicherung von SMS-Tan-Verfahren (Betrugsbekämpfung);
- Anbieter von Zahlungsdiensten, z. B. für alternative Bezahlmethoden;
- Inkassounternehmen, z. B. zur Einziehung ausstehender Forderungen;
- Auskunfteien (weitere Informationen erhalten Sie hierzu in Ziffer 9);
- Anbieter (Tink AB) im Rahmen der Kreditwürdigkeitsprüfung bzw. des Kontoinformationsdienstes/Open Bankings
- Steuerberater/Wirtschaftsprüfer, zur Gewährleistung und Überprüfung der Buchführung der gesetzlichen Vorgaben (z. B. steuerrechtliche Vorgaben);
- Rechtsanwälte, zur Vertretung und Durchsetzung unserer rechtlichen Interessen;
- Auditoren, zur Überprüfung der Einhaltung gesetzlicher Vorgaben oder Branchenstandards (z. B. IT-Zertifizierungen);
- Logistikanbieter, die für die Postzustellung eingesetzt werden;
- öffentliche Stellen, z.B. zur Durchführung von Markt- und Meinungsforschungen;
- staatliche Stellen (z. B. Auskunftsersuchen von Ermittlungsbehörden) oder natürliche/juristische Personen (z. B. zur Geltendmachung von Ansprüchen) im Einzelfall auf Grundlage gesetzlicher Verpflichtungen.

- Kooperationspartner, die Authentifizierungs- oder Verifizierungsdienste (insb. zur Betrugsbekämpfung) anbieten oder einsetzen. Mit diesen werden im erforderlichen Umfang personenbezogene Daten (z. B. IP-Adresse, Rufnummer) ausgetauscht, um diese Dienste bereitzustellen. Weitere Informationen zur Zusammenarbeit mit diesen Kooperationspartnern und zu Ihren Betroffenenrechten finden Sie unter https://www.telefonica.de/datenschutz-partner-services

8. Datenverarbeitung in Drittländern

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

Personenbezogene Daten werden außerhalb der Europäischen Union (sogenannte Drittländer) verarbeitet, wenn für dieses Drittland ein „Angemessenheitsbeschluss“ der Europäischen Kommission (Art. 45 DSGVO) besteht, „geeignete Garantien“ insbesondere Standardvertragsklauseln (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 hierzu können Sie unter https://commission.europa.eu/law/law-topic/data-

protection/international-dimension-data-protection_en 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 (z. B. Erbringung des Telekommunikationsdienstes – Anrufe in Drittländer/Roamingverbindungen) erforderlich ist, Sie eingewilligt haben oder eine gesetzliche Verpflichtung besteht.
Im Falle von Roamingverbindungen und Anrufen in oder aus Drittländern können Telekommunikationsdiensteanbieter aus mehreren Ländern involviert sein. Es finden auch die im jeweiligen Land der involvierten Telekommunikationsdiensteanbieter geltenden gesetzlichen Bestimmungen Anwendung.

9. Datenübermittlung an Auskunfteien

Wir arbeiten mit folgenden Auskunfteien zusammen:

- SCHUFA Holding AG (https://www.schufa.de/datenschutz) (im Folgenden: „SCHUFA“)
- infoscore Consumer Data GmbH (https://www.experian.de/selbstauskunft)
- CRIF GmbH (https://www.crif.de/datenschutz/)

Im Rahmen von Vertragsabschlüssen mit **Geschäftskunden** arbeiten wir zudem mit folgenden Auskunfteien zusammen:

- Verband der Vereine Creditreform e.V. (https://www.creditreform.de/datenschutz)
- Dun & Bradstreet Deutschland GmbH (https://www.dnb.com/de-de/datenschutz.html)

Bonitäts- und Identitätsprüfung

Vor Abschluss von Verträgen führen wir Identitätsprüfungen zur Betrugsprävention durch. Bei Verträgen, bei denen wir in Vorleistung gehen (z. B. Laufzeitvertrag, Kauf auf Rechnung) und bei Verträgen, bei denen wir Ratenzahlung oder Lastschriftverfahren anbieten, führen wir zudem Bonitätsprüfungen durch.
Zur Abfrage von bonitäts- und identitätsrelevanten Informationen übermitteln wir die bei Vertragsabschluss angegebenen personenbezogenen Daten (Name, Anschrift, Geburtsdatum und -ort, E-Mail-Adresse, Bankverbindung) grundsätzlich an eine oder auch mehrere der oben genannten Auskunfteien (Art. 6 Abs. 1 f) DSGVO).
Bei der Identitätsprüfung erhalten wir Informationen von den Auskunfteien, ob die Person im Datenbestand der jeweiligen Auskunftei bekannt ist und inwieweit die Daten der Auskunftei mit den Daten in der Bestellung übereinstimmen. Wenn sich aus den Informationen oder den Umständen der Bestellung Hinweise auf einen Betrugsfall ergeben, wird der Bestellvorgang von uns auf einen Betrugsverdacht überprüft und über die nächsten Prozessschritte entschieden. Dies dient der Erkennung und Verhinderung von Betrug (z. B. Identitätsmissbrauch, Verwendung gestohlener Zahlungsdaten).

Bei der Bonitätsprüfung berechnen wir Scorewerte. Hierzu werden Prognosen über das künftige Zahlungsverhalten anhand von personenbezogenen Daten und ggf. Erfahrungen aus der Vergangenheit gebildet. Die Scorewerte berechnen sich aus verschiedenen Datenkategorien, die im Rahmen eines wissenschaftlich anerkannten, mathematisch-statistischen Verfahrens nachweislich für die Berechnung der Wahrscheinlichkeit eines zukünftigen Zahlungsausfalls erheblich sind. Im Wesentlichen verwenden wir für die Score-Berechnung mit Ihrer Anfrage verknüpfte Abrechnungsinformationen, historische Zahlungserfahrungen und Mahnaktionen der letzten 24 Monate, die Dauer des ältesten Vertragsverhältnisses und laufende Hardwarefinanzierungen sowie

externe Scorewerte, die wir von Auskunfteien erhalten. Diese Werte bilden die jeweiligen Zahlungsausfallwahrscheinlichkeiten zum Zeitpunkt ihrer Berechnung ab. Für die Berechnung von Scorewerten werden auch Anschriftendaten genutzt.

Die Ergebnisse der Identitäts- und Bonitätsprüfungen werden im Rahmen der Entscheidung über Vertragsabschlüsse verwendet. Im Zusammenhang mit Vertragsablehnungen finden manuelle und ausschließlich automatisierte Entscheidungsfindungen statt. Eine ausschließlich automatisierte Entscheidungsfindung ist eine Entscheidung, die auf einer automatisierten Verarbeitung beruht und an der keine natürliche Person beteiligt ist. Dabei werden personenbezogene Daten verarbeitet, um bestimmte persönliche Aspekte (z. B. zuverlässige Begleichung von Rechnungen) zu bewerten (Profiling).

Sie haben das Recht auf Erwirkung des Eingreifens einer Person, auf Darlegung des eigenen Standpunkts und auf Anfechtung der Entscheidung. Liegt ein Grund zur Ablehnung des Vertrages vor, z. B. ein Missbrauchsverdacht oder unzureichende Bonität, können die Bewertung und die zugrunde liegenden Anhaltspunkte durch einen Mitarbeiter überprüft werden. Sollten für Sie konkrete Anhaltspunkte bestehen, dass unsere Entscheidung auf Daten zu Ihrer Person beruht, die für Sie nicht nachvollziehbar oder nicht korrekt sind, können Sie uns gerne Ihren Standpunkt erläutern, den wir bei einer erneuten Prüfung berücksichtigen werden. Ggf. kann ein Vertrag unter geänderten Bedingungen abgeschlossen werden.

Einmeldung von Forderungen

Bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen übermitteln wir den Auskunfteien auch Daten aufgrund nicht vertragsgemäßen Verhaltens (z. B. fällige Forderungen, Konten-/ Kartenmissbrauch), um uns und Marktteilnehmer vor Forderungsausfällen zu schützen (Art. 6 Abs. 1 f) DSGVO). Über eine geplante Einmeldung werden Sie vorab informiert.

10. Kreditwürdigkeitsprüfung

Bei Verträgen, bei denen wir Ratenzahlung anbieten, sind wir gesetzlich verpflichtet, unsere Kunden bei der Kreditvergabe vor einer finanziellen Überlastung zu schützen, indem wir eine Kreditwürdigkeitsprüfung durchführen (§ 505b BGB). Die bislang eingesetzten Verfahren zur Bonitätsprüfung reichen hierfür nicht in allen Fällen aus. Insbesondere bei hochpreisigen Geräten, höheren Finanzierungsbeträgen, Verträgen mit umfangreichen Kreditverpflichtungen und/oder längeren Laufzeiten sind wir daher verpflichtet, zusätzliche Prüfverfahren anzuwenden. Zur Erfüllung der vorgenannten gesetzlichen Pflicht verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten (Art. 6 Abs. 1 c) DSGVO).

Die Kreditwürdigkeitsprüfung erfolgt auf der Grundlage einschlägiger und genauer Informationen zu Einkommen, Ausgaben sowie anderen finanziellen und wirtschaftlichen Umständen, die erforderlich sind und deren Einholung in einem angemessenen Verhältnis zu der Art, der Laufzeit, der Höhe und den Risiken des Vertrags mit Ratenzahlung für den Kunden steht.

Abhängig von den Ergebnissen der Bonitätsprüfung erfolgt die Bereitstellung bzw. Erhebung der prüfungsrelevanten Informationen über die im Einzelfall vorgesehene Methode, beispielsweise mittels Selbstauskunft oder Kontoinformationsdienst/Open Banking (Kontoblick).

Wir erhalten von dem Anbieter aggregierte Informationen über Ihre Kontobewegungen aus einem Zeitraum von maximal 12 Monaten.

Die Informationen werden ausschließlich zur Kreditwürdigkeitsprüfung genutzt. Kommt kein Vertrag zustande, werden die bereitgestellten Informationen grundsätzlich spätestens nach 12 Monaten gelöscht. Kommt ein Vertrag zustande, werden die erhobenen Daten aufgrund der gesetzlichen Aufbewahrungsfrist für fünf Jahre gespeichert.

11. Identitätsprüfungsverfahren anhand von Legitimationspapieren

Wir sind nach dem TKG gesetzlich verpflichtet, vor Abschluss eines Prepaid-Vertrages eine Identitätsprüfung anhand eines Legitimationsdokumentes (Personalausweis etc.) vorzunehmen (Art. 6 Abs. 1 c) DSGVO). Ohne Bereitstellung der erforderlichen Daten, ist eine solche Prüfung und damit auch der Abschluss eines Prepaid-Vertrags nicht möglich. Außerdem nehmen vor Abschluss eines Vertrags, bei dem wir in Vorleistung gehen (z. B. Laufzeitvertrag, Ratenzahlung), Identitätsprüfungen anhand von Legitimationspapieren zur Betrugsprävention vor (Art. 6 Abs. 1 f) DSGVO), wenn Ihre Identität nicht bereits ausreichend verifiziert wurde. Im Folgenden erläutern wir Ihnen die angewendeten Verfahren zu Identitätsprüfung anhand von Legitimationsdokumenten:

Im Wege der elektronischen Identifizierung (eID-Verfahren) werden unter Eingabe Ihrer PIN oder, im Fall des Vor-Ort-Auslesens, Ihrer Zugangsnummer (CAN) die erforderlichen personenbezogenen Daten unmittelbar aus Ihrem Legitimationsdokument ausgelesen (Vor-/Nachname, Adresse (falls vorhanden), Geburtsdatum und zusätzlich bei Prepaid-Verträgen Art des Legitimationsdokumentes, Gültigkeitsdatum), für Ihren Vorgang ein einmalig automatisiert vergebenes dienste- und kartenspezifisches Kennzeichen gespeichert sowie, ohne weitere Speicherung, Ihre PIN bzw. Ihre CAN zur Autorisierung des Auslesevorgangs verwendet.

Alternativ zum eID-Verfahren wird eine elektronische Kopie Ihres Legitimationsdokuments erstellt und folgende personenbezogenen Daten aus der Kopie ausgelesen: Vor-/Nachname, Adresse (falls vorhanden), Geburtsdatum und zusätzlich bei Prepaid-Verträgen Art des Legitimationsdokumentes, Gültigkeitsdatum, Nummer des Legitimationsdokumentes, ausstellende Behörde. Bei Legitimation vor Ort in unseren Shops wird eine solche Kopie für einen kurzen Zeitraum zum Zweck der weiteren Verarbeitung in unseren Systemen gespeichert (s. u.). In allen anderen Fällen (z. B. POSTIDENT, Videochat) wird eine Kopie lediglich temporär, d. h. ohne weitere Speicherung, erstellt.

Online bieten wir Ihnen auch ein automatisiertes OnlineIdent-Verfahren (autoID-Verfahren) an. Soweit Sie hierzu Ihre Einwilligung erteilen, wird hierbei Ihr Ausweisdokument für die gesetzlich vorgesehene Identitätsprüfung automatisiert verarbeitet (u.a. biometrischer Abgleich). Weitere Informationen erhalten Sie bei Abgabe der Einwilligung.

Vor Abschluss eines weiteren Prepaid-Vertrages bieten wir Ihnen unter bestimmten Voraussetzungen die Möglichkeit an, anstelle einer erneuten Identitätsprüfung auf eine erfolgreich durchgeführte Identitätsprüfung (POSTIDENT, Videochat, autoID, eID CAN) zurückzugreifen (SMS-TAN). Dies ist möglich, wenn das Gültigkeitsdatum des bisher überprüften Legitimationsdokumentes noch nicht überschritten ist und Ihnen dieses noch vorliegt (d.h. kein Verlust eingetreten ist). Nach erfolgreicher Legitimation durch Eingabe der TAN, die Sie per SMS erhalten, werden Ihre aufgrund der bereits durchgeführten Identitätsprüfung gespeicherten Daten zusammen mit Informationen über die Nutzung von SMS-TAN für Ihren weiteren Prepaid-Vertrag in Ihrem Kundendatensatz übernommen (Art. 6 Abs. 1 c) DSGVO).

12. Löschung personenbezogener Daten

Wir löschen personenbezogene Daten grundsätzlich, wenn sie nicht mehr erforderlich sind (s. o. Zwecke).

Bestandsdaten löschen wir nach Vertragsbeendigung unverzüglich, soweit wir sie nicht für die nachvertragliche Betreuung benötigen, spätestens jedoch nach 14 Monaten. In Einzelfällen (z. B. bei ausstehenden Zahlungen oder Rechtsstreitigkeiten) kann eine längere Speicherung bis zur Erledigung erforderlich sein. Darüber hinaus speichern wir Ihre Daten auf Grundlage gesetzlicher Vorgaben (z. B. handelsrechtliche, steuerrechtliche oder telekommunikationsrechtliche Anforderungen); in diesen Fällen löschen wir die Daten mit Ablauf der gesetzlichen Fristen.

Scoring Daten werden ein Jahr nach deren Erhebung gelöscht. Daten aus angenommenen Bestellungen im Bereich der Risikoprüfung (Bonität und Betrugsprävention) werden drei Jahre nach Erhebung gelöscht, bei abgelehnten Bestellungen werden die Daten spätestens ein Jahr nach deren Erhebung gelöscht.

Nach Ende Ihrer Telekommunikationsverbindung stellen wir fest, welche Ihrer **Verkehrsdaten** für die Abrechnung relevant sind. Nicht für die Abrechnung mit Ihnen oder anderen Diensteanbietern relevante Daten (u. U. Daten von Flatrate-Verbindungen, Seriennummer Ihres Endgerätes [IMEI]) löschen wir unverzüglich. Spätestens sechs Monate nach Rechnungsversand löschen wir die der Rechnung zugrundeliegenden Verkehrsdaten. Wenn Sie gegen Ihre Rechnung Einwendungen erhoben haben, speichern wir gegebenenfalls Ihre Daten, bis die Einwendungen abschließend geklärt sind. Soweit wir gesetzlich verpflichtet oder berechtigt sind, speichern wir Ihre Verkehrsdaten auch darüber hinaus.

Zwischengespeicherte Nachrichteninhalte werden nach Ablauf der mit Ihnen vereinbarten Aufbewahrungsfristen gelöscht.

Wenn Sie Ihre **Einwilligung** zur Verarbeitung personenbezogener Daten gegeben haben, löschen wir Ihre personenbezogenen Daten, sobald Sie Ihre Einwilligung widerrufen und soweit es an einer anderweitigen Rechtsgrundlage für die Verarbeitung fehlt.

Eine etwaige zur Erfüllung unserer gesetzlichen Verpflichtungen im Rahmen der **Identitätsprüfung** vor Abschluss eines Prepaid-Vertrages in unseren Shops angefertigte **Kopie Ihres Legitimationsdokuments** (z. B. Personalausweis) wird spätestens sieben Tage nach Anfertigung und Speicherung der Kopie gelöscht.

Sollten Sie mit uns einen Vertrag abgeschlossen haben, der keinen Telekommunikationsdienst zum Gegenstand hat (z. B. MyHandy-Vertrag, Handyversicherung), werden Ihre in diesem Zusammenhang verarbeiteten Daten gelöscht, sobald die personenbezogenen Daten nicht mehr erforderlich (z. B. Ablauf der Gewährleistungsfrist) und die gesetzlichen Aufbewahrungsfristen abgelaufen sind.

13. Herkunft personenbezogener Daten

Wir verarbeiten nicht nur personenbezogene Daten, die wir direkt von Ihnen erhalten. In diesen Fällen erhalten wir personenbezogene Daten von Dritten:

- Bonitätsdaten (Scorewert, meldefähige negative Einträge aus öffentlichen Registern, Inkassomeldungen, Informationen zur Identität und zugehörige Adressdaten) erhalten wir von den Auskunfteien
- Verbindungsdaten bei der Nutzung unserer Dienste über andere Netzanbieter (z. B. Roaming) erhalten wir von den Anbietern des genutzten Netzes zur Abrechnung
- Bestandsdaten erhalten wir von unseren Vertriebspartnern und Kooperationspartnern, wenn Sie deren Dienste in Anspruch nehmen

- Informationen zum Bezug von zusätzlich gebuchten Diensten erhalten wir von den in die Erbringung des gewünschten Dienstes involvierten Unternehmen zur Abrechnung des Dienstes (z. B. Nutzung von Musikdiensten)
- Informationen zur gewählten Zahlungsmethode (z. B. IBAN, Kreditkartennummer, hinterlegte E-Mailadresse) erhalten wir von Banken und Anbietern von Zahlungsdiensten (z. B. PayPal) zur Abwicklung des Zahlungsvorgangs sowie zur Betrugsprävention
- Informationen aus dem Kontoblick erhalten wir von Anbietern für Kreditwürdigkeitsprüfungen

14. Wahl- und Gestaltungsmöglichkeiten Ihres Telekommunikationsvertrages

14.1. Endnutzerverzeichnis/Telefonbucheintrag

Sie können beantragen, mit Ihrer Rufnummer, Ihren Vor- und Nachnamen und Ihrer Anschrift in einem öffentlich gedruckten und/oder elektronischen Verzeichnis eingetragen zu werden. Im elektronischen Verzeichnis bestehen aufgrund der eingebetteten Suchfunktion, z. B. die Abfrage Ihres Namens über die Angabe Ihrer Rufnummer (Inverssuche), weitere Nutzungsmöglichkeiten.

14.2. Rufnummernanzeige/-unterdrückung, Notruf

Ihre Rufnummer wird bei abgehenden Verbindungen standardmäßig an den angerufenen Anschluss übermittelt, es sei denn, dass Ihnen bei Vertragsabschluss (z. B. bei der Bestellung oder in den AGBs) etwas anderes mitgeteilt wird oder Sie eine Rufnummernunterdrückung gewählt haben. Eine fallweise oder dauerhafte Unterdrückung der Rufnummer ist durch eine Eingabe am Endgerät möglich. Auf Wunsch helfen wir Ihnen, die dauerhafte Unterdrückung einzurichten; eine fallweise Übermittlung ist dann durch Eingabe am Endgerät möglich. Beachten Sie bitte, dass Sie bei Unterdrückung der Rufnummer möglicherweise einzelne personalisierte Dienste nicht nutzen können. Wenn Sie selbst einen Anruf mit unterdrückter Rufnummer erhalten, können Sie den Anruf unentgeltlich an Ihrem Endgerät abweisen. Beim Versand von SMS-Nachrichten wird die Rufnummer aus technischen Gründen immer angezeigt, auch wenn Sie Ihre Rufnummer unterdrückt haben. Bei Verbindungen zu Notrufzentralen der Polizei, Feuerwehr, medizinischen Notfalldiensten und besonderen sicherheitsrelevanten, staatlichen Telefonanschlüssen, wird die Rufnummer und Ihr Standort aus gesetzlichen Gründen immer angezeigt und übermittelt.

14.3. **eSIM** (embedded SIM)

Als Kunde eines Postpaid-Vertrags bei der Marke o2 haben Sie die Möglichkeit, die für Sie komfortable eSIM zu nutzen. eSIM ist eine Alternative zur klassischen SIM-Karte. Dabei wird ein spezieller, fest im Gerät verbauter SIM-Chip genutzt, um den Netzzugang zu realisieren. Sie können die eSIM in Ihrem Online-Self-Service beantragen und verwalten. Sofern Sie mit der eSIM Ihre physische SIM-Karte ersetzen, wird Ihre physische SIM-Karte deaktiviert, bevor die eSIM aktiviert wird. Es können alle Services genutzt werden, die auch mit einer klassischen SIM-Karte zur Verfügung stehen. Wir erheben im Übrigen keine weitergehenden Daten als bei Nutzung einer klassischen physischen SIM-Karte. Jedes eSIM-Profil kann nur einmal heruntergeladen werden und funktioniert dann auch nur auf dem Gerät, auf dem es installiert wurde. Es ist zudem mit der Geräte-ID Ihres Endgeräts verknüpft. Nach einem Gerätetausch bzw. Löschen des Profils (z. B. Zurücksetzen des Endgeräts in den Werkszustand) muss für die eSIM ein neues Profil angefordert und installiert werden.

15. Statistische Analysen

Telefónica erzeugt synthetische Daten, um daraus Informationen für statistische Analysen zu gewinnen. Synthetische Daten sind aus den personenbezogenen Daten unserer Kunden erzeugte

künstliche Daten, die die Struktur dieser Kundendaten abbilden (z. B. Tarifstruktur). Mit Hilfe dieser synthetischen Daten kann Telefónica für eigene Zwecke sowohl Produkte/Dienstleistungen entwickeln als auch Marketingprozesse sowie operative und algorithmische Prozesse unterstützen. Diese synthetischen Daten sind anonym und erlauben keine Rückschlüsse auf Ihre Person.
Zudem verwendet Telefónica als Netzbetreiber anonymisierte und aggregierte Informationen zum Nutzen von Wirtschaft und Gesellschaft. Dabei sind ebenfalls keine Rückschlüsse auf Ihre Person möglich. Hintergrundinformationen rund um die Verwendung dieser anonymisierten und aggregierten Daten für Analysen zum Nutzen von Wirtschaft und Gesellschaft sowie konkrete Anwendungsfälle und Zwecke der Verwendung finden Sie unter https://www.telefonica.de/analytics und https://www.telefonica.de/dap. Sie sollen auch hier stets die Kontrolle über die Nutzung Ihrer Daten behalten. Daher können Sie unter https://www.telefonica.de/dap den aktuellen Status für die Zuführung Ihrer Daten zur Anonymisierung und die Verwendung in statistischen Analysen zum Nutzen von Wirtschaft und Gesellschaft bei Bedarf ändern.

16. Kontaktaufnahme per Hotline

Wenn Sie eine unserer Service-Hotlines kontaktieren, wird die Rufnummer, von der Sie uns anrufen, der Zeitpunkt und die Dauer des Anrufs verarbeitet. Das Gespräch wird nur aufgezeichnet, wenn Sie hierzu Ihre Einwilligung abgeben. Die Gesprächsaufzeichnungen dienen der Geschäftsprozess- und Serviceoptimierung sowie der Beweissicherung.

17. 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).
- Wenn Sie unrichtige personenbezogene Daten berichtigen bzw. unvollständige Daten vervollständigen möchten (Art. 16 DSGVO), können Sie dies grundsätzlich im Online-Self-Service Bereich vornehmen.
- Sie haben unter bestimmten gesetzlichen Voraussetzungen ein Recht auf Löschung Ihrer personenbezogenen Daten (Art. 17 DSGVO).
- Sie haben unter bestimmten gesetzlichen Voraussetzungen ein Recht auf Einschränkung der Verarbeitung (Art. 18 DSGVO).
- 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 aufgrund 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.
- Sie haben unter bestimmten gesetzlichen Voraussetzungen ein Recht auf Widerspruch. Hierüber informieren wir Sie in der folgenden Ziffer dieses Datenschutzmerkblattes.

Zur Ausübung Ihres Auskunftsrechts können Sie unser Formular: https://meine-daten.telefonica.de/ verwenden. Anfragen zu den anderen aufgelisteten Rechten sowie sonstige Fragen zum Thema Datenschutz können Sie gerne über folgendes Formular an uns richten:
https://www.telefonica.de/datenschutz-kontakt

Alternativ können Sie sich mit Ihrem Anliegen an unsere Kundenbetreuung wenden z. B. per Post an 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.

18. 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. Solche Widersprüche können Sie über https://www.telefonica.de/datenschutz-kontakt einlegen.

Wenn wir Ihre personenbezogenen Daten verarbeiten, um Direktwerbung zu betreiben, haben Sie das Recht, jederzeit Widerspruch gegen die Verarbeitung dieser personenbezogenen Daten zum Zwecke derartiger Werbung einzulegen; dies gilt auch für das Profiling, soweit es mit solcher Direktwerbung in Verbindung steht. Wir verarbeiten dann Ihre personenbezogenen Daten nicht mehr für diesen Zweck. Als Kunde können Sie diesen Widerspruch im Login-Bereich Ihres Kundenkontos Mein O2, in allen anderen Fällen unter https://www.telefonica.de/datenschutz-kontakt einlegen.

Alternativ können Sie Ihre Widersprüche gegenüber unserer Kundenbetreuung einlegen z. B. per Post an Telefónica Germany GmbH & Co. OHG, Abt. Datenschutz, Georg-Brauchle-Ring 50, 80992 München.

19. Änderungen des Datenschutzmerkblatts

Gesetzes- oder unternehmensinterne Prozessänderungen können eine Anpassung dieses Datenschutzmerkblatt erforderlich machen. Das aktuelle Datenschutzmerkblatt kann unter http://o2online.de/goto/datenschutzmerkblatt abgerufen werden. Ältere Versionen können Sie unter https://www.telefonica.de/datenschutz-kontakt abrufen oder schriftlich (Telefónica Germany GmbH & Co. OHG, Abt. Datenschutz, Georg-Brauchle-Ring 50, 80992 München) anfordern.

Version 4.1