

## Datenschutzmerkblatt für Kunden der Telefónica Germany NEXT GmbH

Im Folgenden informieren wir Sie über die Verarbeitung Ihrer Daten im Zusammenhang mit der Inanspruchnahme unserer Dienstleistungen und Produkte und die Ihnen nach den Datenschutzgesetzen zustehenden Rechte.

### 1. Kontaktdaten Verantwortlicher

Telefónica Germany NEXT GmbH, Georg-Brauchle-Ring 50, 80992 München, verschlüsseltes Kontaktformular: <https://next.telefonica.de/kontakt>

### 2. Kontaktdaten Datenschutzbeauftragter

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

Wenn Sie von uns Nachrichten erhalten, die offensichtlich nicht Ihre Person oder Ihren Vertrag betreffen (z.B. eine Nachricht zu einer angeblichen Beauftragung, obwohl Sie nichts bei uns beauftragt haben), wenden Sie sich bitte sofort an unseren Datenschutzbeauftragten, um etwaige Missbräuche auszuschließen.

### 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, zu einer Kennnummer, zu Standortdaten, zu einer Online-Kennung oder zu einem oder mehreren besonderen Merkmalen 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 S. 1 b) DS-GVO)**

Um einen Vertrag mit Ihnen 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 und der damit einhergehenden Kommunikation durchgeführt werden. Weitere Informationen dazu können Sie Ihren Vertragsunterlagen entnehmen (Auftragsformular, AGB, Leistungsbeschreibungen, etc.).

#### **4.2. Wahrung berechtigter Interessen (Art. 6 Abs. 1 S. 1 f) DS-GVO)**

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:

- für Inkassoverfahren einschließlich ggf. Übermittlung von personenbezogenen Daten an Inkassodienstleister zur Einziehung oder Verkauf ausstehender Forderungen
- für interne Zwecke zur Steuerung und Verbesserung unser Geschäftsprozesse, betriebswirtschaftlichen Analyse, Unternehmensbetrachtung, zur Weiterentwicklung von Dienstleistungen und Produkten
- für Direktwerbung, um Ihnen bei gestatteter Kontaktaufnahme für Ihren individuellen Bedarf passende eigene ähnliche Dienstleistungen und Produkte anzubieten, zur Absatzförderung (weitere Informationen erhalten Sie beim Vertragsschluss)
- für Markt- und Meinungsforschung zum Erkenntnisgewinn über Marktstrukturen und -dynamiken
- für Aufdeckung und Unterbindung von Leistungerschleichungen, zur Sicherung rechtlicher Ansprüche
- für die Gewährleistung der Sicherheit und Verfügbarkeit unserer IT-Systeme, zur Abwendung von Schäden
- für Adressprüfungen und Erkennung von Tippfehlern zur Vermeidung von Fehlversendungen von Produkten
- für die Erfüllung von Verträgen mit an der Erbringung und Vertrieb unserer Dienste Beteiligten zur Abrechnung

#### **4.3. Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung (Art. 6 Abs. 1 S. 1 c) DS-GVO)**

Wir unterliegen verschiedenen rechtlichen Vorgaben, aus denen sich eine Verpflichtung zur Verarbeitung personenbezogener Daten ergeben kann: nach Handels-, Gesellschafts-, Wettbewerbs- und Steuergesetzen, Datenschutzgesetzen sowie weiteren allgemeinen gesetzlichen Verpflichtungen.

#### **4.4. Verarbeitung auf Grundlage von Einwilligungen (Art. 6 Abs. 1 S. 1 a) DS-GVO)**

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten, wenn Sie uns hierzu eine Einwilligung gegeben haben (weitere Informationen z.B. zu den Zwecken und Ihren Widerrufsmöglichkeiten erhalten Sie bei Abgabe der Einwilligung).

### **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- und Netz-Betrieb, Callcenter, Kundenservice, Postverarbeitung, Akten-/ Datenträgervernichtung, Lettershop, Druckerei, Archivierung, Identitätsprüfung, Vertriebspartner, Werbung und Marketing, Marktforschung, Betrieb von Online-Angeboten und Websites). Diese Dienstleister unterliegen strengen vertraglichen Vereinbarungen, u.a. zur Verschwiegenheit.

Auf vertraglicher Grundlage verarbeiten auch Empfänger außerhalb unseres Unternehmens, die nicht im Rahmen der Auftragsverarbeitung für uns tätig sind, im erforderlichen Umfang Ihre personenbezogenen Daten:

- Telekommunikationsdiensteanbieter, z.B. zur Durchführung von Anrufen, Versendung von SMS, etc.;
- Vertriebspartner und andere Unternehmen, die uns beim Vertrieb unserer Dienstleistungen und Produkte unterstützen;
- Banken, z.B. zur Durchführung von Lastschriftverfahren; Anbieter von Zahlungsdiensten
- Inkassounternehmen, z.B. zur Einziehung ausstehender Forderungen
- Auskunftsteien, z.B. zur Ermittlung von Ausfallrisiken
- Steuerberater/Wirtschaftsprüfer, zur Gewährleistungen und Überprüfung der Buchführung der gesetzlichen Vorgaben (z.B. steuerrechtliche Vorgaben)
- Rechtsanwälte, zur Vertretung und Durchsetzung unserer rechtlichen Interessen

Auch diese Empfänger sind auf Grund gesetzlicher oder berufsständischer Pflichten oder vertraglichen Vereinbarungen zur Verschwiegenheit verpflichtet.

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

#### **6. Datenverarbeitung in Drittländern**

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

Dienstleister, die in unserem Auftrag außerhalb der Europäischen Union (sogenannte Drittländer) personenbezogene Daten verarbeiten, werden nur eingesetzt, wenn für dieses Drittland ein „Angemessenheitsbeschluss“ der Europäischen Kommission (Art. 45 DS-GVO) besteht, „geeignete Garantien“ (Art. 46 DS-GVO) oder „interne Datenschutzvorschriften“ (Art. 47 DS-GVO) beim Empfänger vorliegen. 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](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](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/data-transfers-outside-eu/model-contracts-transfer-personal-data-third-countries_de) sowie [https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/data-transfers-outside-eu/eu-us-privacy-shield\\_de](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/data-transfers-outside-eu/eu-us-privacy-shield_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](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 unseren Datenschutzbeauftragten 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. Löschung personenbezogener Daten**

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

Wenn Sie Ihre **Einwilligung** zur Verarbeitung personenbezogener Daten gegeben haben, löschen wir Ihre personenbezogenen Daten spätestens sobald Sie Ihre Einwilligung widerrufen und soweit es an einer anderweitigen Rechtsgrundlage für die Verarbeitung fehlt. Sollten Sie mit uns einen Vertrag abgeschlossen haben, werden Ihre in diesem Zusammenhang verarbeiteten Daten gelöscht, sobald die personenbezogenen Daten nicht mehr erforderlich und die gesetzlichen Aufbewahrungsfristen abgelaufen sind (regelmäßig 6-10 Jahre).

#### **8. Bereitstellung Ihrer Daten zum Vertragsabschluss**

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.

#### **9. Automatisierte Entscheidungsfindungen – einschließlich Profiling**

Eine ausschließlich automatisierte Entscheidung ist eine Entscheidung, die auf einer automatisierten Verarbeitung beruht und an der keine natürliche Person beteiligt ist.

Profiling ist eine automatisierte Verarbeitung personenbezogener Daten, um bestimmte persönliche Aspekte (z.B. zuverlässige Begleichung von Rechnungen) der betroffenen Person zu bewerten.

Durch eine automatisierte Verarbeitung einschließlich Profiling entscheiden wir über den Abschluss eines Vertrages, bei dem wir in Vorleistung gehen (z.B. Dienstleistung, die auf Rechnung erbracht wird) und bei Verträgen bei denen wir Ratenzahlung oder Lastschriftverfahren anbieten. Im Rahmen unserer Prüfung ziehen wir Wahrscheinlichkeitswerte – sogenannte Scorewerte – heran. Im Rahmen des Scoring-Verfahrens werden Prognosen über das künftige Zahlungsverhalten anhand von personenbezogenen Daten und ggf. Erfahrungen aus der Vergangenheit gebildet. Diese Werte bilden die jeweiligen Zahlungsausfallwahrscheinlichkeiten zum Zeitpunkt ihrer Berechnung ab. 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. In die Berechnung der Scorewerte fließen z.B. Daten über Ihr Zahlungsverhalten mit ein. Für die Berechnung von Scorewerten werden auch Anschriftendaten genutzt. Abhängig von dem Ergebnis unserer Prüfung kann ein Vertragsabschluss abgelehnt werden. Ggf. kann ein Vertrag auch unter geänderten Bedingungen abgeschlossen werden. Auf den Einsatz dieses Verfahrens werden Sie im

Rahmen des Vertragsabschlusses hingewiesen. Über Ablehnung eines Vertragsabschlusses werden Sie im Einzelfall informiert.

#### **10. Herkunft personenbezogener Daten**

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

- bei Vertrieb unserer Dienstleistungen und Produkte in einigen Fällen auch von unseren Vertriebspartnern

#### **11. Ihre Rechte**

Als betroffene Person im Sinne der DS-GVO haben Sie grundsätzlich folgende Rechte:

- Sie haben das Recht, Auskunft über Ihre verarbeiteten Daten zu erhalten (Art. 15 DS-GVO).
- Sie haben zudem das Recht, unrichtige personenbezogene Daten berichtigen bzw. unvollständige Daten vervollständigen zu lassen (Art. 16 DS-GVO).
- Sie haben unter bestimmten gesetzlichen Voraussetzungen ein Recht auf Löschung Ihrer personenbezogenen Daten (Art. 17 DS-GVO).
- Sie haben unter bestimmten gesetzlichen Voraussetzungen ein Recht auf Einschränkung der Verarbeitung (Art. 18 DS-GVO).
- Sie haben unter bestimmten gesetzlichen Voraussetzungen ein Recht auf Erhalt oder Übertragung der Sie betreffenden personenbezogenen Daten (Art. 20 DS-GVO).
- Sie haben das Recht auf Beschwerde bei einer Aufsichtsbehörde (Art. 77 DS-GVO). Sie können sich hierzu z.B. an die Datenschutzaufsichtsbehörde wenden.
- Recht auf Widerruf Ihrer Einwilligung: 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. In jedem Fall können Sie sich zur Erklärung Ihres Widerrufs an unseren Datenschutzbeauftragten wenden.
- Sie haben unter bestimmten gesetzlichen Voraussetzungen ein Recht auf Widerspruch. Hierüber informieren wir Sie bei Vertragsabschluss und am Ende dieses Merkblatts.

Zur Geltendmachung Ihrer Rechte können Sie sich unter den in Ziff. 2 genannten Kontaktmöglichkeiten an unseren Datenschutzbeauftragten wenden.

## **12. Änderungen des Datenschutzmerkbblatts**

Da Gesetzesänderungen oder Änderungen unserer unternehmensinternen Prozesse eine Anpassung dieses Datenschutzmerkbblatts erforderlich machen können, die wir uns entsprechend vorbehalten, bitten wir Sie, das Datenschutzmerkbblatt (unter <https://next.telefonica.de/datenschutz>) regelmäßig abzurufen.

## **13. Ihr Widerspruchsrecht (Art. 21 DS-GVO)**

**Sie haben das Recht, aus Gründen, die sich aus ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit gegen die Verarbeitung Ihrer personenbezogener Daten, die auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 S. 1 e) DS-GVO oder Art. 6 Abs. 1 S. 1 f) DS-GVO erfolgt, Widerspruch einzulegen; dies gilt auch für ein auf diese Bestimmungen gestütztes Profiling. Wir verarbeiten diese personenbezogenen Daten dann nicht mehr für diese Zwecke, es sei denn, wir können zwingende schutzwürdige Gründe für die Verarbeitung nachweisen, die Ihren Interessen, Rechten und Freiheiten überwiegen, oder die Verarbeitung dient der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen.**

**Werden personenbezogene Daten verarbeitet, um Direktwerbung zu betreiben, haben Sie das Recht, jederzeit Widerspruch gegen die Verarbeitung dieser personenbezogener Daten zum Zwecke derartiger Werbung einzulegen; dies gilt auch für das Profiling, soweit es mit solcher Direktwerbung in Verbindung steht. Ihren Widerspruch können Sie gegenüber unserem Datenschutzbeauftragten erklären.**