



Datenschutzbestimmungen der T-Mobile Austria GmbH („Magenta Telekom“)

im Rahmen des Magenta TV – Online Gesprächs

Stand: Gültig ab 24.04.2026

1. Allgemeines

Für die Verarbeitung Ihrer persönlichen Daten gelten die Allgemeinen Datenschutzbestimmungen der T-Mobile Austria GmbH, die Sie unter www.magenta.at/datenschutz abrufen können. Im Rahmen unseres Magenta TV persönlichen Online-Gesprächs gelten zusätzlich folgende Datenschutzbestimmungen.

2. Welche Daten werden erfasst, für welche Zwecke werden sie verwendet und wie lange werden sie gespeichert?

2.1. Einladung zu einem Magenta TV – Online Gespräch

Kunden geben im Rahmen einer Kundenzufriedenheits-Umfrage bzw. im Rahmen einer technischen Störung an, Probleme mit ihrem Magenta TV – Produkt zu haben. Magenta Telekom nimmt dieses Feedback sehr ernst und möchte diesen Problemen mit Hilfe eines persönlichen Online-Gesprächs auf den Grund gehen. Hierfür werden bestimmte Kund:innen ausgewählt und per E-Mail zu einem Kundengespräch eingeladen. Rechtliche Grundlage für diese Einladung ist die Vertragserfüllung im Zusammenhang mit dem berechtigten Interesse von Magenta Telekom, dass Produkte das bestmögliche Kundenerlebnis liefern sollen. Ist dies nicht der Fall, will man mit Hilfe des persönlichen Online-Gesprächs mögliche Lösungen für ein Problem finden. (Art 6 Abs 1 lit b iVm f DSGVO).

2.2. Das Online-Gespräch

Das persönliche Online-Gespräch erfolgt über Microsoft Teams. Es handelt sich hier um ein Video-Telefonat, dem Sie im Vorfeld zugestimmt haben. Rechtliche Grundlage für dieses Gespräch ist somit ihre Einwilligung (Art 6 Abs 1 lit a DSGVO).

Während des persönlichen Online-Gesprächs können folgende Daten verarbeitet werden:

Bilddaten: Sofern Sie Ihre Kamera aktivieren, werden Live-Bilder verarbeitet. Zweck des persönlichen Online-Gesprächs ist es mit Hilfe des Video-Telefonats die Einstellungen Ihres Fernsehers bzw. das technische Problem aus der Kunden-Perspektive zu sehen. Diese Bilddaten dienen ausschließlich der visuellen Analyse von Störungen oder Einstellungen während des laufenden Online-Gesprächs. Es findet keine Speicherung des Video-Telefonats statt.

Technische Gerätedaten: Der technische Mitarbeiter kann während des persönlichen Online-Gesprächs technische Daten Ihrer Magenta TV Box einsehen und analysieren. Diese Daten umfassen beispielsweise Signalstärke, Softwareversionen, Verbindungsstatus und Fehlermeldungen. Diese Analyse ist erforderlich, um mögliche Ursachen für die gemeldeten Störungen zu identifizieren. Nähere Informationen, welche Daten im Rahmen des TV-Dienstes verarbeitet werden, finde Sie in den [Datenschutzbestimmungen für Magenta TV](#).

Screenshots (nur nach gesonderter Zustimmung): Falls dies zur Dokumentation und weiteren Analyse eines technischen

Problems erforderlich ist, kann der Mitarbeiter Sie im Einzelfall um Erlaubnis bitten, einen Screenshot des Fernsehbildschirms anzufertigen. Es werden keine Aufnahmen der Umgebung gemacht. Jeder Screenshot wird zuvor mit Ihnen während dem Kundengespräch besprochen. Die Screenshots werden nach Beendigung der technischen Analyse, spätestens nach 4 Wochen gelöscht.

3. Auftragsverarbeiter

Die Videokonferenz wird über **Microsoft Teams** durchgeführt. **Microsoft Ireland Operations Limited fungiert dabei als Auftragsverarbeiter im Sinne des Art. 28 DSGVO.** Mit Microsoft besteht ein entsprechender Auftragsverarbeitungsvertrag, der die datenschutzkonforme Verarbeitung Ihrer Daten sicherstellt.

4. Ihr Widerrufsrecht

Sie können Ihre Einwilligung jederzeit ohne Angabe von Gründen widerrufen. Der Widerruf kann formlos erfolgen, beispielsweise direkt während des Gesprächs. Ein nachträglicher Widerruf, beispielsweise in Bezug auf die Speicherung von Screenshots, kann über die unter [Kundenrechte](#) erfolgen. Der Widerruf hat keine nachteiligen Folgen für Sie. Die Rechtmäßigkeit der bis zum Widerruf erfolgten Datenverarbeitung bleibt vom Widerruf unberührt.

