Allgemeine Datenschutzbestimmungen

T-Mobile Austria GmbH
Rennweg 97-99
1030 Wien

Version 26
Stand 01.10.2026

Inhalt

Datenschutz 5
1. Verantwortlicher und Kontakt 5
2. Wo finden Sie Informationen, die für Sie wichtig sind? 5
3. Sprachform 5
4. Anwendbare Regelungen 5
5. Was sind personenbezogene Daten? 5
6. Was sind Cookies? 5
7. Auf welcher rechtlichen Grundlage verarbeitet Magenta Telekom Ihre Daten? 5
8. Zweckbindung 6
9. An wen gibt Magenta Telekom Ihre Daten weiter? 6
10. Wo werden Ihre Daten verarbeitet? 6
11. Datensicherheit 6
12. Speicherdauer 7
13. Datenherkunft 7
14. Was versteht man unter Profiling? 7
15. Einsatz von künstlicher Intelligenz 7
16. Training von KI-Modellen 7
17. Änderungen 7

Mobilfunk und Festnetz 8
18. Welche Daten werden bei Abschluss bzw. während eines Mobilfunk- und/oder Festnetzvertrags erhoben? 8
19. Stammdaten 8
20. Verkehrsdaten 8
21. Inhaltsdaten 8
22. Sonstige personenbezogene Daten 8
23. Wofür werden die erhobenen Daten verarbeitet? 8
24. Vertragsabschluss 8
25. Identitätsfeststellung 9
26. Bonitätsprüfung inkl. Kreditwürdigkeitsprüfung 9
27. Prüfung bei Business-Kunden zu Scheinunternehmen 9
28. Stammdaten-Abgleich mit Sanktions- und Embargolisten 9
29. UID-Check bei Business-Kunden 10
30. Logistik und Versand 10
31. Montage 10
32. Embedded SIM (eSIM) 10
33. „Nutzerverzeichnis“ nach § 137 TKG 2021 10
34. Erbringung des Kommunikationsdienstes und Fakturierung 10
35. Zahlungsabwicklung, Zahlungsservices 11
36. Auskünfte an staatliche Stellen 11
37. Interconnection und Roaming 11
38. DSL-Internet 11
39. Mietleitungen, Entbündelungen, Zusammenschaltungen 11
40. Notrufe und Ortung im Notfall 11
41. Fangschaltung 11

42. Zahlen per Handyrechnung ... 12
43. RCS-Messaging ... 12
44. Netz- und Vertragsidentifikation (Mobile Identity) ... 12
45. Kreditschutz und Inkasso ... 12
46. Einwendungen gegen die Rechnung ... 12
47. Schutz vor Betrug, hohen finanziellen Belastungen und Netzauslastung ... 13
48. SMS-Spam Shield ... 13
49. Verarbeitung von Kundendaten für die Berechnung von Provisionen von unseren Mitarbeitern und Vertriebspartnern ... 14
50. Aktive Kundeninformation im Rahmen der Vertragserfüllung ... 14
51. Kundenservice bei technischen Problemen ... 14
52. Informationen über den für Sie bestmöglichen Tarif ... 15
53. Verbesserung des Magenta Netzes ... 15
54. Verbesserung der Magenta Services ... 15
55. Marktforschung ... 15
56. Datenanalysen ... 15
57. Herstellung von Vernetzung von Standorten via SD-WAN ... 15
58. Vorvertragliche Kontaktaufnahmen im Zuge des Netzausbaus ... 15
59. Test-Produkte ... 16
60. Wann werden Daten gelöscht? ... 16
a) Löschung von Stammdaten und sonstigen personenbezogenen Daten ... 16
b) Löschung von Verkehrsdaten ... 16
c) Löschung von Inhaltsdaten ... 16

Kommunikation mit uns und Werbung ... 16

61. Welche Daten werden im Rahmen der Kommunikation mit uns und bei Werbemaßnahmen verarbeitet? 16
62. Wofür werden die erhobenen Daten verarbeitet? ... 16
63. Kontaktkanäle ... 16
64. Kontaktformular ... 16
65. Serviceline und Qualitätssicherung ... 17
66. Smart Callback ... 17
67. Chat und Privatnachrichten über Social Media ... 17
68. Weitere Kommunikationskanäle ... 17
69. Visitenkarten ... 18
70. Kundenauthentifizierung ... 18
71. Kundenzufriedenheitsbewertung bzw. Weiterempfehlungsrate zu Magenta Telekom ... 18
72. Informationen zu Ihren Produkten bzw. Vertrag ... 18
73. Verbrauchsbasierte Angebotslegung im Rahmen der Vertragsverlängerung bei Business-Kunden ... 18
74. Door-to-door xSell ... 19
75. Marketing-Einwilligung für maßgeschneiderte Werbung inkl. Profiling ... 19
76. Potenzielles Interesse an einem Breitband-Internet-Produkt (Xsell) ... 21
77. Winback – Kontaktaufnahme nach Vertragsbeendigung ... 22
78. Prognostizierte Kauf- und Wechselbereitschaft ... 22
79. Kundenabgleich, Effizienzmessung und Optimierung interessensbezogener Werbung auf Online-Plattformen ... 24

Nutzung der Webseite ... 24

80. Welche Daten werden im Rahmen der Webseitennutzung erhoben? ... 24

81. Technische Daten ... 25
82. Daten, die Sie mit uns teilen ... 25
83. Wofür werden die erhobenen Daten verarbeitet? ... 25
84. Darstellung und Schutz der Webseite ... 25
85. Darstellung der Tarife ... 25
86. Webshop ... 25
87. Suchfunktion ... 25
88. Terminbuchung ... 25
89. Störungsabfrage ... 25
90. Verfügbarkeitsabfrage ... 25
91. Veranstaltungsanmeldung ... 26
92. Magenta Business Domaincheck und Domainbestellung ... 26
93. Friendly Captcha ... 26
94. YouTube Videos ... 26
95. Social Media Auftritte von Magenta Telekom ... 26

Ihre Rechte ... 26

96. Welche Rechte habe ich? ... 26
97. Recht auf Auskunft ... 27
98. Recht auf Berichtigung ... 27
99. Recht auf Widerruf ... 27
100. Widerspruch nach Art 21 DSGVO ... 27
101. Recht auf Löschung ... 27
102. Zum Recht auf Datenübertragbarkeit ... 28
103. Beschwerderecht ... 28

Datenschutz

Der Schutz Ihrer personenbezogenen Daten hat für die **T-Mobile Austria GmbH** (im Folgenden auch „**Magenta Telekom**“, „**wir**“ oder „**uns**“ genannt) einen hohen Stellenwert. Es ist uns wichtig Sie darüber zu informieren, welche personenbezogenen Daten erhoben werden, wie diese verwendet werden und welche Gestaltungsmöglichkeiten Sie dabei haben.

1. Verantwortlicher und Kontakt

Die T-Mobile Austria GmbH ist für die Datenverarbeitungen, die in diesen allgemeinen Datenschutzbestimmungen beschrieben werden, als datenschutzrechtlich Verantwortliche anzusehen. Bei Fragen zum Datenschutz können Sie sich z.B. über die Kontaktformulare für Datenschutzanfragen an uns wenden:

- Kontaktformular für Privatkunden
- Kontaktformular für Businesskunden

Weiters stehen wir Ihnen telefonisch unter 0676 2000, per Brief an Rennweg 97-99, A-1030 Wien, Postfach 676 und/oder persönlich in den Magenta Shops zur Verfügung. Unsere Datenschutzbeauftragte erreichen Sie z.B. per E-Mail an impressum@magenta.at.

2. Wo finden Sie Informationen, die für Sie wichtig sind?

Die allgemeinen Datenschutzbestimmungen geben einen Überblick über die Punkte, die generell für die Verarbeitung Ihrer Daten durch Magenta Telekom gelten. Sie umfassen insbesondere die folgenden Bereiche:

a. Sie möchten einen **Mobilfunk-** und/oder **Festnetzvertrag** mit uns abschließen oder Sie haben bereits einen bestehenden Mobilfunk- und/oder Festnetzvertrag mit uns vereinbart.
b. Sie besuchen unsere im Internet aufrufbare Webseite und interagieren eventuell mit **Funktionen**, die auf der **Webseite** implementiert sind (z.B. unserem Webshop).
c. Sie werden von uns zu **Werbezwecken** kontaktiert.

Die vorliegenden allgemeinen Datenschutzbestimmungen werden durch die **besonderen Datenschutzbestimmungen** ergänzt. Diese enthalten weitere Informationen über die Nutzung unserer Produkte und Services, wie z.B. produkt- oder servicespezifische Verarbeitungszwecke und Löschfristen. Sie können die **besonderen Datenschutzbestimmungen** unter www.magenta.at/datenschutz **aufrufen** oder im **Magenta Shop einsehen**.
Wenn Sie z.B. über ein Mobilfunk- bzw. Festnetzprodukt verfügen, enthalten die vorliegenden allgemeinen Datenschutzbestimmungen zusammen mit den besonderen Datenschutzbestimmungen für das jeweilige Produkt die für Sie relevanten Informationen zum Datenschutz.

3. Sprachform

Aus Gründen der leichteren Lesbarkeit wird in den folgenden Seiten die männliche Sprachform verwendet. Sämtliche Ausführungen gelten natürlich in gleicher Weise für alle Geschlechter.

4. Anwendbare Regelungen

Magenta Telekom steht für einen vertrauensvollen Umgang mit Ihren personenbezogenen Daten (siehe Punkt 5). Wir halten uns daher ausnahmslos an die europäische Datenschutz-Grundverordnung („DSGVO“), das nationale Datenschutzgesetz („DSG“) und das Telekommunikationsgesetz („TKG 2021“).
Darüber hinaus hat Magenta Telekom die „Binding Corporate Rules of Privacy“ der Deutschen Telekom Gruppe akzeptiert und umgesetzt, die einen besonders hohen Datenschutzstandard innerhalb des Konzerns gewährleisten. Außerdem hat sich Magenta Telekom zur Einhaltung der Verhaltensregeln des „Code of Conduct für Internet Service Provider“ verpflichtet.

5. Was sind personenbezogene Daten?

Der Begriff „personenbezogene Daten“ wird in der DSGVO definiert. Nach Art 4 Z 1 DSGVO werden darunter alle Informationen verstanden, die sich auf eine identifizierte bzw. identifizierbare natürliche Person beziehen. Personenbezogene Daten sind z.B. Ihr **Name**, Ihr **Geburtsdatum**, Ihre **Anschrift**, Ihre **E-Mail-Adresse** und Ihre **Telefonnummer**. Weiters fallen darunter technische Daten, wie z.B. Ihre **IP-Adresse** und Ihre **Geräteinformationen**, die im Rahmen der Webseitennutzung erhoben und von uns verarbeitet werden. Bei Kommunikationsdiensten wird grundsätzlich zwischen **Stammdaten**, **Verkehrsdaten** und **Inhaltsdaten** unterschieden. Bei Informationen, die nicht mit einer identifizierten bzw. identifizierbaren Person in Verbindung gebracht werden können, handelt es sich um anonymisierte Daten. Diese unterliegen nicht dem Datenschutzrecht.

6. Was sind Cookies?

Cookies sind **kleine Textdateien**, die auf Ihrem Endgerät gespeichert werden, wenn Sie z.B. unsere Webseite besuchen oder die App nutzen. Wir setzen Cookies ein, um z.B. zusätzliche Funktionen anbieten zu können (wie die erleichterte Navigation oder die Speicherung des Warenkorbinhalts im Webshop). Nähere Informationen finden Sie in der Cookie-Richtlinie.

7. Auf welcher rechtlichen Grundlage verarbeitet Magenta Telekom Ihre Daten?

In Übereinstimmung mit den datenschutzrechtlichen Regelungen verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten nur, soweit und solange

a. es für die **Erfüllung eines Vertrags** mit Ihnen oder zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen, die auf Ihre Anfrage erfolgen, erforderlich ist (Art 6 Abs 1 b DSGVO);
b. Sie eine entsprechende **Einwilligung** in die Verarbeitung erteilt haben (Art 6 Abs 1 a DSGVO);
c. die Verarbeitung zur Wahrung **berechtigter Interessen** von uns oder Dritten erforderlich ist, z.B. in folgenden Fällen: Geltendmachung von Ansprüchen, Verteidigung bei Rechtsstreitigkeiten, Erkennung und Beseitigung von Missbrauch, Verhinderung und Aufklärung von Straftaten, Gewährleistung und Verbesserung der Netzwerk- und IT-Sicherheit (Art 6 Abs 1 f DSGVO);
d. die Verarbeitung erforderlich ist, um **lebenswichtige Interessen** von Ihnen oder anderen natürlichen Personen zu schützen, z.B. zur Weitergabe

bestimmter Auskünfte an Notdienste (Art 6 Abs 1 d DSGVO);

e. aufgrund **gesetzlicher Vorgaben**, z.B. Aufbewahrung von Unterlagen und Geschäftsbriefen für unternehmens- und steuerrechtliche Zwecke (Art 6 Abs 1 c DSGVO); oder

f. die Verarbeitung für die **Wahrnehmung einer Aufgabe** erforderlich ist, die **im öffentlichen Interesse** liegt (Art 6 Abs 1 e DSGVO).

8. Zweckbindung

Mitarbeiter von Magenta Telekom werden geschult, personenbezogene Daten nur für konkrete, eindeutig festgelegte und legitime Aufgaben zu verwenden. Personenbezogene Daten dürfen nur für jene Zwecke verarbeitet werden, für die sie ursprünglich erhoben wurden. Eine Weiterverarbeitung zu anderen Zwecken erfolgt nur, soweit die Zwecke der Weiterverarbeitung mit den ursprünglichen Zwecken der Erhebung vereinbar sind (Art 5 Abs 1 b und Art 6 Abs 4 DSGVO). In diesem Fall werden Sie gemäß Art 13 Abs 3 DSGVO von der Weiterverarbeitung informiert.

9. An wen gibt Magenta Telekom Ihre Daten weiter?

In einigen Fällen sind wir **gesetzlich verpflichtet**, bestimmte Daten an die anfragende staatliche Stelle zu übermitteln (u.a. Finanzamt, Regulierungsbehörde, Sicherheitsbehörden, Gerichte).

Darüber hinaus gibt Magenta Telekom personenbezogene Daten an sogenannte **Auftragsverarbeiter** weiter. Das sind Unternehmen (z.B. Dienstleister, Erfüllungsgehilfen), die wir im gesetzlich vorgesehenen Rahmen mit der Verarbeitung von Daten beauftragen (**Art 28 DSGVO**). Magenta bleibt auch in diesem Fall weiterhin für den Schutz Ihrer Daten verantwortlich. Der Auftragsverarbeitung liegen vertragliche Vereinbarungen zugrunde, in denen die Auftragsverarbeiter im Wesentlichen zur Einhaltung derselben hohen Datenschutzstandards, die auch Magenta Telekom gegenüber ihren Kunden einhält, verpflichtet werden.

Weiters kann es vorkommen, dass wir Daten an **eigenständige Verantwortliche** bzw. Dritte weitergeben (z.B. Wirtschaftsprüfer, Steuerberater, Banken, Rechtsanwälte, Kooperationspartner). Eine **Auflistung der Empfänger** (bzw. Kategorien von Empfängern) ist unter www.magenta.at/dienstleister aufrufbar. Bestimmte Dienstleister, die z.B. bei der **technischen Durchführung des Kommunikationsdienstes** eingesetzt werden, werden aus **Sicherheitsgründen** in der Auflistung nicht konkret bezeichnet (vgl. Punkt II 3 des DSGVO Code of Conduct für Internet Service Provider). In jedem Fall werden Ihre personenbezogenen Daten **nicht** an Dritte **veräußert** und/oder anderweitig **vermarktet**.

10. Wo werden Ihre Daten verarbeitet?

Ihre Daten werden grundsätzlich in **Österreich** und im **europäischen Ausland** verarbeitet. Darüber hinaus werden Ihre Daten **vereinzelt** an Auftragsverarbeiter übergeben, die ihren Sitz in einem Drittland und damit außerhalb der Europäischen Union bzw. des Europäischen Wirtschaftsraums haben, und daher nicht der DSGVO unterliegen.

Sollte eine solche Datenübermittlung in ein Drittland erfolgen, so geschieht dies nur, soweit durch bestimmte Maßnahmen sichergestellt ist, dass das Schutzniveau der DSGVO nicht untergraben wird und die **Voraussetzungen** von **Art 44ff DSGVO** erfüllt sind. Das bedeutet z.B.:

a. Der Auftragsverarbeiter hat seinen Sitz in einem Drittland, für das ein **Angemessenheitsbeschluss** der Europäischen Kommission vorliegt. In diesem Fall verfügt das jeweilige Drittland im Wesentlichen über das gleiche Datenschutzniveau, wie innerhalb der Europäischen Union bzw. des Europäischen Wirtschaftsraums. Hier finden Sie Informationen zu den von der Europäischen Kommission gefassten Angemessenheitsbeschlüssen.

b. https://commission.europa.eu/publications/standard-contractual-clauses-international-transfers deWir haben mit dem Auftragsverarbeiter die **Standarddatenschutzklauseln** der Europäischen Kommission („SCC“) vereinbart. Diese sehen im Wesentlichen vor, dass sich der Auftragsverarbeiter an die Datenschutzregelungen der DSGVO halten muss. Hier finden Sie die SCC der Europäischen Kommission.

c. Der Auftragsverarbeiter unterliegt den Binding Corporate Rules of Privacy der Deutschen Telekom Gruppe („BCR“).

d. Die Datenübermittlung in das Drittland beruht auf einer **Ausnahme für bestimmte Fälle** gemäß Art 49 DSGVO (z.B. Ihrer Einwilligung, wobei Sie über die möglichen Risiken einer derartigen Übermittlung informiert werden).

11. Datensicherheit

Zum Schutz Ihrer personenbezogenen Daten vor unberechtigtem Zugriff und Missbrauch haben wir umfangreiche technische und organisatorische Sicherheitsvorkehrungen umgesetzt:

a. Wir prüfen laufend alle bestehenden Systeme (Hard- und Software) auf mögliche Gefährdungen, um auf akute Sicherheits- oder Integritätsverletzungen jederzeit rasch reagieren zu können.

b. Es bestehen detaillierte Sicherheitskonzepte für die technische Infrastruktur, Systeme und Geräte.

c. Veröffentlichte Meldungen über Sicherheitsschwachstellen werden überprüft, um potenzielle Probleme frühzeitig erkennen zu können.

d. Es werden laufend Schulungen zu Datenschutz und Datensicherheit durchgeführt.

e. Mitarbeiter von Magenta Telekom arbeiten nach dem „Need-to-Know-Prinzip“. Das bedeutet, dass diese nur auf jene personenbezogene Daten Zugang und Zugriff haben, die sie zur Erfüllung ihrer Arbeitstätigkeiten benötigen.

f. Mitarbeiter von Magenta Telekom verpflichten sich bei Dienstantritt zur Einhaltung des Datengeheimnisses und Kommunikationsgeheimnisses.

Sollte es trotz unserer hohen Sicherheitsvorkehrungen zu einer Datenschutzverletzung kommen, haben wir **Maßnahmen und Prozesse** implementiert, um darauf angemessen reagieren zu können. Je nach **Risiko** werden **Sie** bzw. die **Aufsichtsbehörde** von der Datenschutzverletzung **verständigt**.

12. Speicherdauer

Grundsätzlich werden personenbezogene Daten von uns nur in dem **Umfang** und **solange gespeichert**, als dies zur **Erreichung** der **Zwecke**, für die die Daten erhoben wurden, **erforderlich** ist. Darüber hinaus speichern wir Daten über die **gesetzlich vorgeschriebene Dauer**. Die Bundesabgabenordnung („BAO") und das Unternehmensgesetzbuch („UGB") sehen z.B. eine **buchhalterische Aufbewahrung** von bis zu **sieben Jahren** vor. Außerdem kommen gesetzliche **Verjährungs-** und/oder vertragliche **Gewährleistungsfristen** zur Bestimmung der Speicherdauer in Betracht.

Weitere produktspezifische Informationen zur Löschung finden Sie in den nachfolgenden Kapiteln und in den besonderen Datenschutzbestimmungen, die unter www.magenta.at/datenschutz aufgerufen werden können.

13. Datenherkunft

In der Regel erhalten wir personenbezogene Daten direkt von Ihnen. Es werden für Werbezwecke Adressdaten bei der HEROLD Business Data GmbH sowie bei der Österreichischen Post AG gekauft und für Marketingzwecke verwendet.

14. Was versteht man unter Profiling?

„Profiling" im Sinne von Art. 4 Nr. 4 DSGVO bezeichnet jede Art der automatisierten Verarbeitung personenbezogener Daten, um **bestimmte persönliche Aspekte**, die sich auf eine natürliche Person beziehen, **zu bewerten** – insbesondere um Aspekte bezüglich persönlicher Vorlieben, Interessen, Zuverlässigkeit, Verhalten, Aufenthaltsort oder Ortswechsel dieser natürlichen Person zu analysieren bzw. vorherzusagen.

Unter Profiling versteht man somit **automatisierte Datenverarbeitungsverfahren**, die eine **Einteilung von Personen in eine bestimmte Kategorie oder Gruppe** bezwecken. Dabei wird versucht, eine **Aussage bezüglich einer Fähigkeit, einem Interesse oder einem wahrscheinlichen Verhalten** dieser Person zu treffen und zu bewerten.

Magenta Telekom nutzt Profiling, um Ihnen beispielsweise **Produkte oder Dienste anzubieten, von denen angenommen wird, dass diese für Sie interessant sind**. Darüber hinaus dient Profiling der **Verbesserung der Kundenzufriedenheit, der Identifikation von Kundenbedürfnissen sowie der zielgerichteten Kundenbetreuung**. Nähere Beschreibungen zu den einzelnen Datenverarbeitungen finden sich hier bei der Beschreibung der einzelnen Datenverarbeitungen.

Je nach konkretem Anwendungsfall stützt sich Magenta Telekom auf folgende Rechtsgrundlagen:

a. **Vertragserfüllung** (Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO): wenn das Profiling zur Erfüllung des Vertrags mit Ihnen erforderlich ist oder zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen dient.
b. **Berechtigtes Interesse** (Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO): wenn Magenta Telekom ein überwiegendes berechtigtes Interesse an der Verarbeitung hat, etwa zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit und zur proaktiven Kundenbetreuung.
c. **Einwilligung** (Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO): wenn das Profiling zu Marketingzwecken erfolgt und Sie Ihre ausdrückliche Einwilligung erteilt haben.

Magenta Telekom erstellt für jeden Anwendungsfall eine **Datenschutz-Folgenabschätzung** gemäß Art 35 DSGVO. So wird sichergestellt, dass es für jede Datenverarbeitung, die auch Profiling beinhaltet, immer einen klar festgelegten Zweck, eine rechtliche Grundlage, die Erfüllung der Betroffenenrechte sichergestellt sind sowie die **Grundprinzipien des Art 5 DSGVO** eingehalten werden.

15. Einsatz von künstlicher Intelligenz

Magenta Telekom setzt für die Erstellung von Kundenprofilen auch Künstliche Intelligenz (KI) und maschinelles Lernen (ML) ein. Die eingesetzten KI-/ML-Modelle dienen dazu, Muster in Daten zu erkennen und daraus Vorhersagen abzuleiten (z. B. über Interessen oder wahrscheinliches Kundenverhalten).

Der Einsatz von KI wird – sofern er für einen bestimmten Use Case relevant ist – pro Use Case gesondert erläutert. In den nachfolgenden Abschnitten finden Sie für jeden Anwendungsfall eine detaillierte Beschreibung, welche KI-/ML-Technologien eingesetzt werden, welche Daten verarbeitet werden und welche Schutzmaßnahmen getroffen werden.

16. Training von KI-Modellen

Für das Training der KI-Modelle werden **Kundendaten, sofern notwendig, im ersten Schritt anonymisiert**. Magenta Telekom stellt durch technische und organisatorische Maßnahmen sicher, dass die für das Training von KI-Modellen verwendeten Daten keinen Rückschluss auf einzelne Kunden zulassen. Die genaue Vorgehensweise bei der Anonymisierung wird je Datenverarbeitung im Rahmen von Datenschutz-Folgenabschätzungen gemeinsam mit der Datenschutzbeauftragten ausgearbeitet und dokumentiert sowie hier bei der Beschreibung der einzelnen Datenverarbeitungen abgebildet.

Anonymisierungsmaßnahmen

a. **Persönliche Identifikatoren** (wie z. B. Kundennummer, Vertragsnummer, etc.) werden vor der Verarbeitung und dem Training aus den Datensätzen **entfernt**.
b. Das Modell verarbeitet während des Trainings **ausschließlich nicht-personenbezogene Merkmalsdaten** (Features).
c. Die nicht-personenbezogenen **Zwischendaten** werden **maximal 24 Stunden gespeichert und anschließend automatisch gelöscht**.
d. **Verwendung von k=5 Anonymisierungsmethoden**. Das bedeutet, dass jeder Datensatz in einer Gruppe von mindestens fünf Personen mit ähnlichen Merkmalen „aufgeht" und dadurch nicht einzeln zuordenbar ist.

17. Änderungen

Da sich unsere Produkte und Services fortlaufend weiterentwickeln, kann es notwendig sein, dass wir die vorliegenden allgemeinen Datenschutzbestimmungen ändern. Bei gravierenden Änderungen, die z.B. eine

zweckgeänderte Datenverarbeitung bedeuten, werden wir Sie entweder per E-Mail, Rechnungsandruck oder SMS darüber informieren. Die aktuellen allgemeinen Datenschutzbestimmungen können Sie stets unter der Rubrik „Datenschutz“ auf unserer Webseite abrufen.

Mobilfunk und Festnetz

In diesem Kapitel werden die Datenverarbeitungen beschrieben, die in Zusammenhang mit Mobilfunk- und Festnetzverträgen stehen. Es wird darauf eingegangen, welche Daten erfasst und zu welchen Zwecken verarbeitet werden.

18. Welche Daten werden bei Abschluss bzw. während eines Mobilfunk- und/oder Festnetzvertrags erhoben?

Wir erheben und verarbeiten nachstehende personenbezogene Daten, soweit und solange es erforderlich ist, um die mit Ihnen **vereinbarten Kommunikationsdienste** zu erbringen. Die Nichtbereitstellung der genannten Daten hätte zur Folge, dass die den Verträgen zugrundeliegenden Leistungen nicht erbracht werden könnten.

19. Stammdaten

Unter Stammdaten werden alle personenbezogenen Daten verstanden, die für die **Begründung**, **Abwicklung**, **Änderung oder Beendigung des Vertrags** zwischen Ihnen und uns oder zur **Erstellung** und **Herausgabe** von **Teilnehmerverzeichnissen** erforderlich sind. Dies sind z.B. Daten, die Sie uns bei Vertragsabschluss bzw. Registrierung bekanntgegeben haben oder Ihnen durch uns zugeordnet wurden: **Vor- und Nachname, akademischer Grad, Anschrift, Nutzernummer, Kundennummer** oder **sonstige Kontaktinformation** für die Nachricht, **Information über Art und Inhalt des Vertragsverhältnisses** mit uns, **Bonität** und **Geburtsdatum**. Bei einer **juristischen Person** gehören auch **Firmenname**, **Anschrift** und **Firmenbuchnummer** und Steuernummer zu den Stammdaten.

20. Verkehrsdaten

Verkehrsdaten sind Daten, die zum Zweck der Erbringung eines Telefonie- bzw. Internetzugangsdienst an Sie bzw. zur Verrechnung dieser Dienste verarbeitet werden. Verkehrsdaten, die beim **Telefonieren entstehen**, sind z.B. die **aktive und passive Rufnummer**, die **Gesamtzahl** der für den Abrechnungszeitraum zu **berechnenden Einheiten**, **Art, Datum, Zeitpunkt und Dauer der Verbindung** oder sonstigen Nutzung, die Funkzelle, aus der der Anruf getätigt wurde, das Netz, von dem die Nachricht ausgeht oder an das sie gesendet wird, das Format der Nachricht sowie Daten, die bei Nutzung des Mobilfunkvertrags den geografischen Standort der Kommunikationsendeinrichtung eines Nutzers angeben. **Verkehrsdaten**, die zusätzlich beim **Surfen im Internet entstehen**, sind sogenannte **Zugangsdaten.** Diese entstehen beim Zugang eines Teilnehmers zu einem öffentlichen Kommunikationsnetz und sind für die Zuordnung der Netzwerkadressierungen zum Teilnehmer notwendig, wie insbesondere die IP-Adresse. **Nicht umfasst sind demgegenüber GPS-Daten oder andere Standortdaten als Verkehrsdaten**.

21. Inhaltsdaten

Unter Inhaltsdaten fallen **Inhalte übertragener Nachrichten**. Diese werden außerhalb der **technischen Notwendigkeit** grundsätzlich nicht erfasst, außer es handelt sich um einen Dienst, dessen Zweck die Speicherung von Inhaltsdaten ist.

22. Sonstige personenbezogene Daten

Sonstige personenbezogene Daten werden uns von Ihnen oder Dritten bei Vertragsabschluss oder während des Vertrags-verhältnisses zur Verfügung gestellt bzw. vergeben, wie insbesondere: **Anrede, Beruf**, **Ausweisdaten** (z.B. Ausweisnummer, ausstellende Behörde, Datum der Gültigkeit, Lichtbild), **Staatsbürgerschaft**, Einwilligungen zu z.B. Marketingzwecken, **Bankverbindung** und **Kontoinformation**, **Zahlungsmodalitäten**, **Kreditkarteninformation**, **Zahlungseingänge**, **Zeichnungs-** und **Vertretungsbefugnis**, allfällig gesetzte Sperren, **Art des verwendeten Endgerätes**; **Identifikationskennzeichen** von Hardwarekomponenten (IMEI-Nummer und MAC-Adresse) sowie weitere sonstige **Kundenkenndaten** (wie z.B. PIN, PUK und Kundenpasswort) und bei juristischen Personen auch Steuernummer, Rufnummer und E-Mail-Adresse einer zeichnungsberechtigten Person, Vereinsnummer sowie die GISA Nummer.
Die Anrede wird für eine persönliche Ansprache bei der schriftlichen Kommunikation benötigt. Wenn Sie eine neutrale Anrede wünschen, geben Sie uns dies bitte jederzeit über unsere Kontaktkanäle Bescheid (Art 6 Abs 1 lit f DSGVO; „zur Wahrung unserer berechtigten Interessen erforderlich“).

23. Wofür werden die erhobenen Daten verarbeitet?

In den nachfolgenden Ausführungen werden insbesondere die Zwecke und die Rechtsgrundlage der Datenverarbeitung beschrieben.

24. Vertragsabschluss

Sie können Mobilfunk- und/oder Festnetzverträge z.B. online auf unserer Webseite, in den Magenta Shops oder bei unseren Vertriebspartnern abschließen. Hierbei geben Sie die für den Vertragsabschluss erforderlichen **Stammdaten, sowie sonstigen personenbezogenen Daten, wie insbesondere Ihre Zahlungsmodalitäten an.** Sofern Sie einen **Sozialtarif** beantragen, müssen Sie uns darüber hinaus einen gültigen Bescheid über die ORF-Beitragsbefreiung („OBS-Bescheid“) vorlegen. Im Zuge dessen verarbeiten wir zusätzlich Ihre Beitragsnummer, das Antragsdatum sowie Informationen über die Gültigkeit des Bescheids.
Bei Verträgen mit einem Kinder-Tarif werden zusätzlich zu den Stammdaten des Vertragsinhabers auch **Vor- und Nachname, Geburtsdatum** und eine **Ausweiskopie** des Nutzers (in diesem Fall des Kindes) für **6 Monate** gespeichert. Dies dient zur Sicherstellung, dass der Tarif entsprechend den vereinbarten Bedingungen genutzt wird. Wenn Sie den Vertrag online auf unserer Webseite abschließen, werden die Daten von Ihnen direkt in ein dafür vorgesehenes Eingabefeld eingetragen und an unser Anmeldesystem übermittelt. Weiterführende Informationen zur Datenverarbeitung in unserem Webshop finden Sie unter Punkt 18.3. Wenn Sie den Vertrag vor Ort abschließen, werden die Daten durch unsere **Mitarbeiter** bzw. **Vertriebspartner** aufgenommen und in ein

Anmeldesystem eingetragen. Anschließend werden die erhobenen Daten insbesondere zur **Bearbeitung des Vertragsabschlusses**, zur **Erbringung des vereinbarten Kommunikationsdieses**, zur **Verrechnung** der Dienste sowie zur **Bearbeitung** von **Kundenanfragen** verarbeitet. (Art 6 Abs 1 b DSGVO; „zur Vertragserfüllung erforderlich").

25. Identitätsfeststellung

Aufgrund von gesetzlichen Vorgaben (§ 166 Abs 2 TKG 2021) sowie der Identifikations-Verordnung („IVO") sind wir vor Durchführung des mit Ihnen geschlossenen Vertrags verpflichtet, Ihre Identität zu ermitteln und die dafür erforderlichen Daten zu speichern. Darunter fallen Ihr **Vor- und Nachname**, Ihr **akademischer Grad** und Ihr **Geburtsdatum**.

Abhängig vom Kanal, über den der Vertrag abgeschlossen wird, kommen dabei unterschiedliche Identifikationsverfahren zur Anwendung. Bei der **persönlichen Identifizierung** im Magenta Shop oder bei einem unserer Vertriebspartner werden Sie anhand der Vorlage Ihres **amtlichen Lichtbildausweises** identifiziert.

Bei einem Vertragsabschluss im Webshop können Sie aus den folgenden Identifikationsverfahren auswählen:

- **Das Bankident-Verfahren:** Hier werden Sie über Ihr Bankkonto identifiziert. Das Verfahren wird von einem unserer Dienstleister durchgeführt, der Sie direkt mit Ihrem Bankinstitut verbindet. Nach Ihrer Zustimmung wird auf Ihre Transaktions- und Kontodaten zugegriffen. Der Dienstleister meldet uns dann die für die Registrierung erforderlichen Daten samt Zeitstempel zurück.
- **Das Fotoident-Verfahren:** Hier werden Sie anhand eines kurzen Videos bzw. eines Gesichtsfotos und Ihres amtlichen Lichtbildausweises identifiziert. Das Verfahren wird durch einen unserer Dienstleister durchgeführt. Dieser überprüft die Echtheit Ihres Ausweisdokuments und ermittelt durch biometrische Verfahren, ob das angefertigte Video bzw. das Gesichtsfoto mit dem Lichtbild Ihres Ausweises übereinstimmen. Die dabei erhobenen biometrischen Daten werden unmittelbar nach Abschluss des Verfahrens gelöscht. Sollte das Verfahren abgebrochen werden, weil z.B. Zweifel an der Echtheit des Ausweisdokuments bestehen, wird der dafür ursächliche Grund protokolliert und für den Zweck eines allfälligen Schlichtungsverfahrens aufbewahrt.
- **Das Verfahren über die ID-Austria:** Hier werden Sie durch Ihre ID-Austria identifiziert. Sie müssen Ihre Rufnummer und Ihr Passwort eingeben und erhalten eine entsprechende Signaturaufforderung in der App „Digitales Amt". Nach Unterzeichnung in der App ist der Identifizierungsvorgang abgeschlossen. Wir erhalten in der Folge die zur Registrierung erforderlichen Daten.

Die **Identifizierung** und anschließende **Speicherung** Ihrer Daten ist zur Einhaltung von § 166 Abs 2 TKG 2021 notwendig (Art 6 Abs 1 c DSGVO; „zur Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung erforderlich"). Darüber hinaus benötigen wir die erhobenen Daten, um den mit Ihnen geschlossenen **Vertrag durchzuführen** (Art 6 Abs 1 b DSGVO; „zur Vertragserfüllung erforderlich"). Ihre **Ausweisdaten** speichern wir für die Dauer von 13 Monaten zur **Vermeidung von Betrug und Missbrauch** sowie zur **Verteidigung und Geltendmachung von Rechtsansprüchen.**

26. Bonitätsprüfung inkl. Kreditwürdigkeitsprüfung

Im Rahmen des Vertragsabschlusses führen wir eine Bonitätsprüfung inkl. Kreditwürdigkeitsprüfung durch. Diese wird auch bei Vertragsverlängerungen durchgeführt, sofern eine Ratenplanfinanzierung Vertragsbestandteil ist. Dabei werden Ihr **Vor- und Nachname**, Ihr **Anrede**, Ihr **Geburtsdatum**, Ihre **Anschrift**, Ihre **Nationalität**, Ihre **E-Mail-Adresse**, Ihre **Rufnummer**, Ihre allenfalls bereits vorliegenden **Zahlungsinformationen** und Ihre **Ausweisdaten** an den Betreiber einer Kreditauskunftei übermittelt. Die Bonitätsprüfung wird in unserem Auftrag durchgeführt und erfolgt zum Schutz vor Betrug und Missbrauch. Der Betreiber der Kreditauskunftei kann auch zusätzliche Zahlungserfahrungsdaten zur Berechnung der Bonität heranziehen und agiert in Bezug auf die Verarbeitung dieser Daten selbst als datenschutzrechtlicher Verantwortlicher.

Wir erhalten basierend auf den übermittelten Informationen sowie den zusätzlich von der Kreditauskunftei herangezogenen Zahlungserfahrungsdaten einen numerischen Wert zurückgemeldet, der eine **Empfehlung** über Ihre **Zahlungsfähigkeit** und **Zahlungswilligkeit** ausdrückt. Auf der Basis dieses Werts errechnen wir einen internen **Credit-Score**. Nähere Details zur Bonitätsprüfung finden Sie in unserer Erklärung zur Involvierten Logik in der Bonitätsprüfung. In manchen Fällen bitten wir Sie um zusätzliche Informationen wie beispielsweise eine **Ausweiskopie**, Meldezettel, Lohn- bzw. Gehaltszettel und Kopie Ihrer Bankkarte um ihre Bonität besser bewerten zu können. Die Ausweiskopie wird nach Beendigung der Prüfung gelöscht. Wir behalten uns vor, bei begründeten **Zweifeln** an Ihrer Bonität die von uns angebotenen **Produkte** und **Services einzuschränken** bzw. von der Vorlage weiterer **Nachweise** oder der Erbringung sonstiger **Sicherheitsleistungen** abhängig zu machen (z.B. Voraus- oder Teilzahlungen, Abschluss eines SIM-Only-Vertrags). Unter Umständen wird Ihnen auch ein **Prepaid-Vertrag** angeboten. Bei der Bonitätsprüfung handelt es sich um eine automatisierte Verarbeitung mit menschlicher Aufsicht. Diese ist jedoch für den **Abschluss des Vertrages** zwischen Ihnen und uns **notwendig** (Art 6 Abs 1 b DSGVO; „zur Vertragserfüllung erforderlich"; § 160 Abs 3 Z 5 TKG 2021). Sollte es zu keinem Vertragsabschluss kommen, speichern wir Ihre Daten 13 Monate zum Zwecke der Betrugsvermeidung (Art 6 Abs 1 f DSGVO; zur Wahrung unserer berechtigten Interessen erforderlich").

27. Prüfung bei Business-Kunden zu Scheinunternehmen

Bei Business-Kunden wird zum Schutz vor möglichen Zahlungsausfüllen ein regelmäßiger Abgleich mit Liste des BMF zu Scheinunternehmen durchgeführt (Art 6 Abs 1 b DSGVO; zur Vertragserfüllung notwendig iVm Art 6 Abs 1 f DSGVO; zur Wahrung unserer berechtigten Interessen erforderlich").

28. Stammdaten-Abgleich mit Sanktions- und Embargolisten

Wir gleichen beim sowie nach Vertragsabschluss Ihre **Stammdaten (Vor- und Nachname, Geburtsdatum und**

Geburtsort, Staatsangehörigkeit, Wohn- und Rechnungsadresse, bei Business-Kunden zusätzlich auch Firmenname, Firmenbuchnummer bzw. Registrierungsdaten) mit den von der Europäischen Union sowie USA veröffentlichten Sanktions- und Embargolisten ab. Damit stellen wir sicher, dass wir keine Verträge mit Personen, Unternehmen oder Organisationen abschließen bzw. fortführen, denen gegenüber ein Bereitstellungsverbot besteht. Der Abgleich findet regelmäßig während der Vertragslaufzeit statt, damit auch nachträgliche Listungen erkannt werden. Magenta Telekom ist zu diesem Abgleich aufgrund der unmittelbar anwendbaren EU und US

Sanktionsverordnungen sowie aus den Bestimmungen des österreichischen Außenwirtschaftsgesetztes (AußWG) 2011verpflichtet. Rechtsgrundlage ist somit die rechtliche Verpflichtung (Art 6 Abs 1 c DSGVO).

Sollte es zu einem Treffer mit den Sanktions- und Embargolisten kommen, wird ein aufrechter Vertrag umgehend gekündigt. Das Ergebnis des Abgleichs wird für 5 Jahre gemäß § 65 Abs. 4 AußWG gespeichert.

29. UID-Check bei Business-Kunden

Magenta Telekom ist gemäß § 11 UstG iVm Art 18 VO (EU) 282/2011 dazu verpflichtet sicherzustellen, dass Rechnungen immer an Unternehmen mit der richtigen Steuernummer ausgestellt werden. Aus diesem Grund findet ein monatlicher **Abgleich von Firmennamen, Firmenabschrift sowie Steuernummer** gegen eine Liste, die vom Finanzamt zur Verfügung gestellt wird. So wird einerseits sichergestellt, dass Rechnungen korrekt ausgestellt werden und andererseits Daten in Absprache mit dem Kunden korrigiert werden. Rechtliche Grundlage ist die rechtliche Verpflichtung gemäß UstG iVm der Rechnungslegungspflicht gemäß BAO (Art 6 Abs 1 c DSGVO).

30. Logistik und Versand

Wenn Sie die Lieferung und Zustellung von Produkten (z.B. eines Mobiltelefons) zu einer von Ihnen bekanntgegebenen Adresse wünschen, werden Ihr **Vor- und Nachname**, Ihre **Anschrift,** Ihre **Kontaktdaten** und die **Gerätenummer** des Produktes (z.B. IMEI-Nummer) an ein von uns beauftragtes Logistikunternehmen übergeben. Dieses organisiert die Lieferung und Zustellung an die von Ihnen bekanntgegebene Adresse und übergibt die dafür notwendigen Informationen (Name, Adresse) an einen Postdienst (u.a. Österreichische Post) der die Daten als eigenständiger Verantwortlicher zur Vornahme der Zustellung Ihrer Bestellung verarbeitet. Der postalische **Rechnungsversand** erfolgt ebenfalls durch einen von uns beauftragten Logistikdienstleister. Sofern Sie daher keine elektronische Rechnungszustellung per E-Mail ausgewählt haben, werden zusätzlich auch Ihre Rechnungsdaten an den Logistikdienstleister zur Zustellung der Rechnung an die von Ihnen bekanntgegebene Rechnungsadresse weitergegeben (Art 6 Abs 1 b DSGVO; „zur Vertragserfüllung erforderlich). Bei allfälligen **Retouren** kommt es ebenso zur Weitergabe der genannten Daten an das beauftragte Logistikunternehmen bzw. den Postdienst. Zusätzlich werden dabei auch Ihre Zahlungsinformationen aufgenommen, die für die Rücküberweisung erforderlich sind (Art 6 Abs 1 b DSGVO; „zur Vertragserfüllung erforderlich).

31. Montage

Wenn Sie im Zuge des Vertragsabschlusses eine Montage-Dienstleistung bestellen (z.B. Einrichtung und Installation eines Modems) werden Ihr **Name**, Ihre **Anschrift**, Ihre **Rufnummer bzw. Ihre E-Mail-Adresse** und die **Gerätenummer** des Endgeräts an den von uns beauftragten Dienstleister weitergegeben, damit dieser die Montage durchführen kann (Art 6 Abs 1 b DSGVO; „zur Vertragserfüllung erforderlich“).

32. Embedded SIM (eSIM)

Wenn Ihr Endgerät über die technischen Voraussetzungen verfügt, haben Sie die Möglichkeit, in den Geräteeinstellungen die „embedded SIM“ (eSIM) zu aktivieren. Dabei handelt es sich um einen Chip der fix in Ihrem Endgerät verbaut ist und die physische SIM-Karte ersetzt. Zur Registrierung der eSIM, wird Ihr eSIM-Profil auf Ihr Endgerät heruntergeladen. Dieses verknüpft die eSIM Ihres Endgeräts mit Ihrem Mobilfunkvertrag. Dazu werden die **Identifikationsnummer Ihres eSIM-Chips (eID),** die **Seriennummer Ihrer eSIM (ICCID),** Ihre **IP-Adresse,** Ihre **Gerätenummer (IMEI-Nummer)** sowie Ihre **Rufnummer** verarbeitet. Um das eSIM-Profil auf Ihr Endgerät zu laden, übermitteln wir Ihre eID an einen Discovery Server Ihres Endgeräteherstellers. In manchen Fällen befinden sich diese Server außerhalb der Europäischen Union, beispielsweise in den USA. Nähre Informationen erhalten Sie von Ihrem Endgerätehersteller (Art 6 Abs 1 b DSGVO; „zur Vertragserfüllung erforderlich“).

33. „Nutzerverzeichnis“ nach § 137 TKG 2021

Sofern Sie damit einverstanden sind, werden folgende Daten in das öffentliche **Nutzerverzeichnis** („Telefonbuch“) der A1 Telekom Austria AG **aufgenommen**: **Vor- und Nachname**, **akademischer Grad**, **Adresse**, **Rufnummer** und, sofern gewünscht, auch die **Berufsbezeichnung** (Art 6 Abs 1 c DSGVO; „zur Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung erforderlich“ und Art 6 Abs 1 a DSGVO; „Einwilligung“). Ihre Einwilligung ist freiwillig und kann jederzeit mit der Wirkung für die Zukunft widerrufen werden. Die Rechtmäßigkeit der Datenverarbeitung bleibt bis zum Zeitpunkt des Widerrufs unberührt.

34. Erbringung des Kommunikationsdienstes und Fakturierung

Bei der Nutzung unserer Kommunikationsdienste verarbeiten wir Ihre **Stammdaten**, **Verkehrsdaten** und **Inhaltsdaten**. Verkehrsdaten werden von uns für die **Weiterleitung einer Nachricht** an ein Kommunikationsnetz und zur **Verbindung** Ihres Endgerätes mit dem **Internet** verarbeitet. Darüber hinaus werden Verkehrsdaten zur **Verrechnung** dieser Vorgänge genutzt. **Inhaltsdaten** werden ausschließlich im Rahmen der technischen Notwendigkeit für die Erbringung des Kommunikationsdienstes verarbeitet. Verkehrsdaten sowie Einzelgesprächsnachweise (EGN) werden nach 6 Monaten nach ihrer Entstehung gelöscht bzw. anonymisiert. Sollten Sie ihre Rechnung beeinspruchen, dann werden die Verkehrsdaten und die für die Verrechnung erstellten Einzelgesprächsnachweise (EGN) bis zur Klärung der

Rechnung bzw. Beendigung des Streitschlichtungsverfahrens bei der RTR, gespeichert.
Außerhalb der **technischen Notwendigkeit** werden keine **Inhaltsdaten** gespeichert. Zu einer kurzfristigen Speicherung kommt es nur, sofern und solange die Speicherung einen **wesentlichen Bestandteil** des Dienstes darstellt, wie z.B. die **Mailbox.** SMS-Nachrichten werden bis zu 30 Tagen gespeichert, wenn sie nicht zugestellt werden können. (Art 6 Abs 1 b DSGVO; „zur Vertragserfüllung erforderlich“).

35. Zahlungsabwicklung, Zahlungsservices
Zur Abwicklung des Zahlungsverkehrs übermitteln wir Ihren **Vor- und Nachnamen**, Ihren **akademischen Grad**, Ihre **Anschrift**, Ihre **Rufnummer**, Ihre **Kundennummer**, **Informationen über Art und Inhalt des Vertragsverhältnisses inkl. Rechnungsbetrag** zwischen Ihnen und uns, Ihr **Geburtsdatum** sowie die von Ihnen gewählte **Zahlungsmodalität** und die damit in Zusammenhang stehende **Kontoinformation** (Kontoinhaber, IBAN und BIC) an unsere Muttergesellschaft, die Deutsche Telekom AG. Im Zuge der Erteilung eines SEPA-Lastschriftmandats stimmen Sie hierfür gesondert zu. Sollte der Kontoinhaber nicht dieselbe Person sein wie unser Vertragspartner, werden in diesem Fall auch **Name des Kontoinhabers** verarbeitet. Bei der Nutzung eines Zahlungsservices werden Ihre **Kreditkarteninformationen** für die Zahlungsabwicklung an einen Zahlungsdienstleister übermittelt (Art 6 Abs 1 b DSGVO; „zur Vertragserfüllung erforderlich“).

36. Auskünfte an staatliche Stellen
Gemäß §§ 134 bis 140 StPO, § 53 SPG, § 11 SNG, § 99 FinStrG sowie § 22 MBG in Verbindung mit §§ 166, 167 TKG 2021 sind wir **gesetzlich verpflichtet**, an der **Auskunft** über Daten einer Nachrichtenübermittlung und an der **Überwachung** von Nachrichten mitzuwirken. Je nach staatsanwaltschaftlicher Anordnung bzw. gerichtlicher Bewilligung können davon **Stammdaten**, **Verkehrsdaten**, **Zugangsdaten**, **Standortdaten** und **Inhaltsdaten** betroffen sein. Für diese Datenübermittlungen sind eigens geschulte Mitarbeiter von Magenta Telekom verantwortlich. Die Datenweitergabe von Verkehrs- und Inhaltsdaten erfolgt entsprechend der gesetzlichen Voraussetzungen über einen gesicherten Kanal, der neben einer anspruchsvollen Verschlüsselung auch die Identifikation und Authentifizierung von Sender und Empfänger gewährleistet (Art 6 Abs 1 c DSGVO; „zur Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung erforderlich“).

37. Interconnection und Roaming
Wenn Sie aus dem **Netz von Magenta Telekom** in Österreich **in ein anderes Netz im Inland oder im Ausland anrufen oder eine SMS verschicken**, werden Ihre Verkehrsdaten übermittelt: und zwar an sogenannte Interconnect-Partner und an den Betreiber des Zielnetzes.

Wenn Sie ins Ausland reisen und sich mit einem nicht von Magenta Telekom betriebenen Mobilfunknetz verbinden, werden Ihre Daten von den Mobilfunkanbietern in den jeweilig bereisten Ländern verarbeitet. Wir nennen diese Mobilfunkanbieter auch „Roamingpartner“. Je nach Einstellung auf Ihrem Mobiltelefon erfolgt der Roamingprozess automatisch oder muss manuell ausgewählt werden. Im Zuge dessen geben wie Ihre Rufnummer sowie Ihr **Roamingprofil,** wie etwa Sperren bestimmter Dienste, an unsere Roamingpartner weiter und erhalten im Gegenzug Ihre **Verkehrsdaten** über die Nutzung der Kommunikationsdienste zurück. Dabei übermittelt der Roamingpartner Ihre Verkehrsdaten auch an sogenannte „Clearing-Häuser“. Wir verarbeiten die erhaltenen **Verkehrsdaten** zur Verrechnung der von Ihnen bezogenen Leistungen. Bitte beachten Sie, dass Roamingpartner für die gegenständliche Datenverarbeitung selbst verantwortlich sind. Daher richten sich die einschlägigen Datenschutzvorschriften auch nach den jeweiligen länderspezifischen Gesetzen (Art 6 Abs 1 b DSGVO; „zur Vertragserfüllung erforderlich“).

38. DSL-Internet
Voraussetzung für die Erbringung von DSL (Digital Subscriber Line) -Internetleistungen ist das Bestehen oder die Herstellbarkeit einer Teilnehmer-Anschlussleitung der A1 Telekom Austria AG an der gewünschten Anschlussadresse. Zur Herstellung und Erbringung unserer DSL-Internetleistungen werden daher Ihr **Vor- und Nachname**, Ihr **akademischer Grad**, die **Installationsadresse**, **Vor- und Nachname einer Kontaktperson** (sofern anders als der Vertragspartner), die **Rufnummer der Kontaktperson** sowie im Fall eines Providerwechsels zusätzlich noch die Anschlussnummer des alten Providers bei uns verarbeitet und an die A1 Telekom Austria AG übermittelt (Art 6 Abs 1 b DSGVO; „zur Vertragserfüllung erforderlich“).

39. Mietleitungen, Entbündelungen, Zusammenschaltungen
Um Ihnen das beste Internet anbieten zu können, arbeitet Magenta Telekom mit Gemeinden oder anderen Infrastruktur-Anbietern zusammen. Um die von Ihnen genutzte Internet-Infrastruktur mit den Partnern abrechnen zu können, übermittelt Magenta Telekom Ihre Kundennummer und Ihre Anschlussadresse (Art 6 Abs 1 b DSGVO; „zur Vertragserfüllung erforderlich“).

40. Notrufe und Ortung im Notfall
Notrufe werden unverzüglich an den Betreiber des jeweiligen Notdienstes (z.B. Rettung, Feuerwehr oder Polizei) weitergeleitet. Darüber hinaus sind wir gemäß § 124 TKG 2021 gesetzlich verpflichtet, auf Verlangen eines Notdienstbetreibers **Auskunft** über Ihre **Stammdaten** und **Standortdaten** zu geben. Bitte beachten Sie, dass der Betreiber des Notdienstes selbst für die Datenverarbeitung verantwortlich ist. Wir informieren Sie über eine erfolgte Auskunft nach 48 Stunden und spätestens innerhalb von 30 Tagen (Art 6 Abs 1 c DSGVO; „zur Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung erforderlich“ und Art 6 Abs 1 d DSGVO; „zum Schutz lebenswichtiger Interessen erforderlich“).

41. Fangschaltung
Wenn Sie z.B. von einem anderen Nutzer belästigt werden, haben Sie gemäß § 141 TKG 2021 die Möglichkeit, eine Fangschaltung einrichten zu lassen. Bei der Fangschaltung wird die Identität eines bestimmten Anrufers ermittelt und an Sie übergeben. Sie können mit dieser Information z.B. Anzeige bei der Polizei erstatten. Die Fangschaltung kann, sofern gewünscht, auch für unterdrückte Anrufe

implementiert werden. Diesfalls wird die Unterdrückung der Rufnummer aufgehoben und die Rufnummer gespeichert (Art 6 Abs 1 c DSGVO; „zur Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung erforderlich“).

42. Zahlen per Handyrechnung

Sie können die Verrechnung von bestimmten Einkäufen, die Sie bei Drittanbietern tätigen, über die Handyrechnung von Magenta Telekom abwickeln. Zur Erbringung dieses Services verarbeiten wir insbesondere Ihre **Stammdaten** und geben Ihre **Rufnummer** an den jeweiligen **Drittanbieter** (Google, Apple) zur Verifikation der Zahlungsautorisierung weiter.

Die Schnittstelle zu dem Drittanbieter wird von der Deutschen Telekom (UK) Limited zur Verfügung gestellt. Aus diesem Grund besteht eine **Gemeinsame Verantwortlichkeit** zwischen Magenta Telekom und der Deutschen Telekom (UK) Limited gemäß Art 26 DSGVO. Zwecke der gemeinsamen Datenverarbeitung besteht in der Bereitstellung und Abwicklung von Carrier-Billing-Zahlungen für digitale Inhalte und Dienste, einschließlich technischer Transaktionsabwicklung, Autorisierungs- und Berechtigungsprüfung, Abrechnung/Verrechnung, Fehlerbehandlung sowie Missbrauchs- und Betrugsprävention.

Dabei werden ihre Rufnummer, ihre nationale Ländervorwahl (+43), wenn vorhanden eine eingeschaltete Sperre (z.B. Jugendschutzsperre), das bei der Zahlungsautorisierung verwendete **Betriebssystem**, die **Art des Endgeräts**, den **Browser**, Ihre **IP-Adresse**, Ihre **Rufnummer**, Ihre **Kundennummer**, die eindeutige **Transaktions-ID**, den zugrundeliegenden **Zahlungsbetrag** sowie den **Rechnungstext** gemeinsam verarbeitet. Magenta Telekom sowie die Deutsche Telekom (UK) Limited speichert diese Daten für 3 Monate.

Sollten Sie Fragen zu der hier beschriebenen Datenverarbeitung haben, steht Magenta Telekom jederzeit über die oben beschriebenen Kontaktkanäle zur Verfügung.

Die Deutsche Telekom (UK) Limited hat Ihren Sitz in Großbritannien und damit außerhalb der EU. Sie unterliegt wie auch Magenta den konzernweiten BCRs. Des Weiteren besteht ein aufrechter Angemessenheitsbeschluss für Großbritannien. Somit ist hier geeignete Garantien für die Datenübermittlung sichergestellt.

Rechtliche Grundlagen für die Datenverarbeitung sind einerseits die Vertragserfüllung, um Ihnen die Verrechnung per Handyrechnung zu ermöglichen (Art 6 Abs 1 b DSGVO) und das berechtigte Interesse bei der Missbrauchs- und Betrugsprävention
(Art 6 Abs 1 f DSGVO; „zur Wahrung unserer berechtigten Interessen erforderlich“).

43. RCS-Messaging

Sie haben die Möglichkeit das Versenden von Nachrichten über RCS auf Ihrem Endgerät zu aktivieren. Der RCS-Messaging - Dienst wird von der Deutschen Telekom AG als eigenständige Verantwortliche im Sinne der DSGVO erbracht. Magenta Telekom prüft als Ihr Telekommunikationsanbieter, ob Sie als Kunde berechtigt sind den RCS-Messanging - Dienst zu nutzen. Dies hängt vor allem von Ihrem Endgerät ab, da ein Smartphone notwendig ist. Sind sämtliche Bedingungen erfüllt, übermittelt Magenta Telekom Ihre **Rufnummer,** Ihre **IMSI** sowie die Information, über Ihre **Berechtigung** an die Deutsche Telekom AG, die anschließend den RCS-Messaging - Dienst für Sie erbringt. Für die Berechtigungsprüfung und Weitergabe Ihrer Daten an die Deutsche Telekom AG ist Magenta Telekom selbst Verantwortliche im Sinne der DSGVO. Die zum Zwecke der Vertragserfüllung (Art 6 Abs 1 b DSGVO; „zur Vertragserfüllung erforderlich“).

44. Netz- und Vertragsidentifikation (Mobile Identity)

Ihre Rufnummer ist zugleich auch Ihre mobile Identität. Sie können Ihre Rufnummer bei vielen Online-Services, wie z.B.: Online-Banking, Benutzerkonten, Social Media Plattformen, E-Mail- Konten, Messaging/ Smartphone Apps etc. als zusätzlichen Sicherheitsfaktor verwenden. Magenta Telekom bietet ebenfalls Produkte wie Mobile Connect/CAMARA an Unternehmen an. CAMARA ist eine standardisierte Schnittstelle zur sicheren Identitätsbestätigung. Diese Produkte werden international durch die GSMA standardisiert.

Magenta Telekom bestätigt gegenüber dritten Anbietern Ihre Identität, z.B. wenn Sie internetbasierte Dienste in Anspruch nehmen, entweder auf Basis eines berechtigten Interesses des Anbieters (Art 6 Abs 1 lit f DSGVO) oder aufgrund Ihrer Einwilligung gegenüber dem Drittanbieter (Art 6 Abs 1 lit a DSGVO). Der Umfang der Bestätigung, also der Daten die Magenta Telekom bestätigt bzw. abgleicht, richtet sich nach dem jeweils genutzten Service. Die Art der Services wird in den besonderen Datenschutzbestimmungen zur Netz- und Vertragsidentifikation beschrieben.

Zum Zweck der Missbrauchsprävention bestätigen wir gegenüber dritten Anbietern auch die bis zu 30 Tagen unveränderte Vertragsnutzung. Alle Abfragen zur Bestätigung der Netz- bzw. Vertragsidentifikation werden für einen Zeitraum von 60 Tagen gespeichert und anschließend automatisch gelöscht.

45. Kreditschutz und Inkasso

Wir verarbeiten Ihre **Stammdaten,** Ihre **E-Mail-Adresse** sowie Informationen zu Ihren **Zahlungsrückständen** zur **Einbringung** offener, nicht bezahlter **Forderungen**. Nach zweimaliger erfolgloser Mahnung (qualifizierter Zahlungsverzug) werden die genannten Daten an ein **Inkassoinstitut** übergeben und zum Zwecke des Gläubigerschutzes auch an ein behördlich befugtes Kreditschutzinstitut, an Kreditschutzverbände oder Gewerbetreibende, die gemäß § 152 GewO berechtigt sind, übermittelt. Darüber hinaus können die Daten an beauftragte Rechtsanwälte zur gerichtlichen Betreibung der Forderung weitergegeben werden (Art 6 Abs 1 f DSGVO; „zur Wahrung unserer berechtigten Interessen erforderlich“).

46. Einwendungen gegen die Rechnung

Sollten Sie Einwände gegen eine Rechnung erheben, werden wir die von Ihnen getätigten **Angaben** sowie die

betroffene **Rechnung** kontrollieren. Zu diesem Zweck verarbeiten wir die bei uns gespeicherten **Stammdaten**, **Verkehrsdaten** und **Zahlungsdaten**. Je nach genutztem Dienst können davon aber auch weitere Daten, wie z.B. Ihr **Roamingprofil**, umfasst sein. Nach der Kontrolle erhalten Sie von uns eine Stellungnahme, in der wir z.B. die Richtigkeit der Rechnung bestätigen oder den ausgewiesenen Rechnungsbetrag entsprechend abändern. Wenn Sie sich in der Folge an die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH (RTR) wenden und die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens beantragen, werden wir die genannten Daten zum Zweck der Beteiligung am Schlichtungsverfahren verarbeiten. Wenn Sie in Ihren Einwänden z.B. ausführen, dass Sie einen Kauf bei einem Drittanbieter nicht getätigt oder einen von diesem bereitgestellten Dienst nicht in Anspruch genommen haben, übermitteln wir Ihre **Rufnummer**, Ihre **Kundennummer** und gegebenenfalls Ihre **Transaktions-ID** auch an den jeweiligen betroffenen Drittanbieter, um zur Klärung des Sachverhalts beizutragen (Art 6 Abs 1 c DSGVO; „zur Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung erforderlich“ bzw Art 6 Abs 1 f „zur Wahrung unserer berechtigten Interessen erforderlich“).

47. Schutz vor Betrug, hohen finanziellen Belastungen und Netzauslastung

Wir wollen Sie vor Betrug und hohen finanziellen Belastungen schützen. Gleichzeitig müssen wir sicherstellen, dass unser Netz nicht mit Massen-SMS ausgelastet ist und damit andere Dienste einschränkt. Aus diesem Grund werden ihre Verkehrsdaten zur Überwachung von außergewöhnlichen Spitzen verarbeitet und nach 7 Tagen automatisch gelöscht. Sollte es zu einem Alarm kommen, werden die Daten nach Bearbeitung des Alarms gelöscht. Kommt es bei einem Kunden zu einem überdurchschnittlich hohen Verbrauch von SMS oder Datenvolumen, können diese auch gesperrt werden. Dies ist notwendig, um einerseits den Kunden vor hohen Kosten zu schützen und andererseits auch um die Netzintegrität zu schützen. Mögliche Betrugs-Szenarien sind:

a. Hacking der eigenen Telefonanlage
b. Phishing bzw. Smishing (Phishing-Versuche per SMS)
c. Betrug, indem Ihre IMEI kopiert und übernommen wird

Zusätzlich wird geprüft, dass die erstellten Rechnungen tatsächlich korrekt sind. (Art 6 Abs 1 b DSGVO; „zur Vertragserfüllung notwendig“).

48. SMS-Spam Shield

a. Zweck der Datenverarbeitung

Magenta Telekom betreibt das System „SMS-Spam Shield" zum **Schutz seiner Kunden und seines Netzwerks vor schadhaften SMS-Nachrichten**. Das System dient der **automatisierten Erkennung und Filterung von Spam-, Phishing-, Malware- und Betrugs-SMS**, die über das Magenta Netz versendet oder empfangen werden. Ziel ist es, Sie vor finanziellen Schäden (z.B. überhöhten Rechnungen durch unbemerkt von Ihrem Endgerät versendete Massen-SMS), vor Identitätsdiebstahl sowie vor Infektionen Ihres Endgeräts mit Schadsoftware zu schützen. Gleichzeitig stellt das System die Verfügbarkeit, Sicherheit und Integrität des Magenta Netzwerks sicher und verhindert, dass massenhafte schadhafte SMS den Netzbetrieb beeinträchtigen.

b. Verarbeitete Datenkategorien

Im Rahmen des SMS-Spam Shield werden folgende personenbezogene Daten verarbeitet, soweit dies für die Erkennung und Abwehr schadhafter SMS erforderlich ist:

a. **Verkehrsdaten**: Rufnummern (MSISDN) und Teilnehmerkennung (IMSI), die das mit dem Magenta Netz verbundene Endgerät identifizieren, sowie Absender- und Empfängerinformationen, Zeitpunkt, Routinginformationen, Volumen und Frequenzmuster der Nachrichten.
b. **Inhaltsdaten:** Der Inhalt von SMS-Nachrichten wird ausschließlich im Rahmen der automatisierten Filterung im Transit verarbeitet (d.h. in Echtzeit während der Übermittlung). Es erfolgt keine Speicherung von Inhaltsdaten mit Personenbezug. Die Verarbeitung beschränkt sich auf den automatisierten Abgleich mit zuvor als schadhaft identifizierten Mustern (z.B. Hashwerte bekannter Phishing-URLs, Malware-Links, betrügerischer Rufnummern und Stichwörter).
c. **Netzwerkdaten:** Informationen darüber, ob eine Nachricht innerhalb des Magenta Netzwerks erzeugt oder von einem fremden Netzwerk empfangen wurde.

c. Involvierte Logik und Funktionsweise

Das SMS-Spam Shield arbeitet vollständig automatisiert und besteht aus zwei Hauptkomponenten:

Filtermodul: Dieses Modul klassifiziert den eingehenden SMS-Verkehr in Echtzeit und mit geringer Verzögerung in die **Kategorien „legitim", „illegitim"** und **„Lernkandidaten"**. Die Klassifizierung erfolgt auf Basis **zuvor definierter Regeln** und umfasst unter anderem: den Abgleich der Absenderadresse mit Listen bekannter Spammer und vertrauenswürdiger Quellen, die Auswertung der Kommunikationshistorie zwischen Absender und Empfänger, die Bewertung des Senderverhaltens anhand historischer Muster sowie den Vergleich des Nachrichteninhalts mit einer Datenbank bekannter Betrugs- und Malware-Kampagnen.

Lernmodul: Dieses Modul dient der **automatisierten Erkennung neuer, zuvor unbekannter Betrugs-Kampagnen**. Es analysiert das Verhalten verschiedener Nachrichtenparameter (z.B. Absenderadresse, Fingerprint des Nachrichteninhalts, im Nachrichteninhalt enthaltene URLs und Rufnummern) auf aggregierter Ebene (Kampagnen-Erkennung), nicht auf Einzelnachricht-Ebene. Die Ergebnisse des Lernmoduls (Reputationswerte, Kampagnen-Blacklists) enthalten keine personenbezogenen Daten.

Wird eine Nachricht als schadhaft erkannt, wird sie nicht an den Empfänger zugestellt. Dabei erfolgt keine aktive Kenntnisnahme des konkreten Nachrichteninhalts durch natürliche Personen. Es handelt sich um einen **automatisierten Musterabgleich**, der mit dem Bild eines „Blicks durch Milchglas" verglichen werden kann: Erkennbar sind lediglich Muster in Form von Hashwerten, die zuvor als maliziös identifiziert wurden.

Hinweis zu Profiling und automatisierter Entscheidungsfindung: **Die genannten Funktionen stellen kein Profiling im Sinne von Art. 4 Nr. 4 DSGVO dar**, da sie nicht der Bewertung persönlicher Aspekte natürlicher Personen dienen, sondern ausschließlich der technischen Klassifizierung von Nachrichtenverkehr zum Zweck der Störungsabwehr. Die Nichtweiterleitung als schadhaft erkannter Nachrichten stellt eine automatisierte Entscheidung dar; allerdings entfaltet diese keine rechtliche Wirkung im Sinne von Art. 22 Abs. 1 DSGVO und beeinträchtigt Sie auch nicht in ähnlicher Weise erheblich, da die Entscheidung sich auf die Nachricht (Objekt) und nicht auf Ihre Person (Subjekt) bezieht. **Sollte eine legitime Nachricht irrtümlich blockiert werden, haben Sie die Möglichkeit, über den Kundenservice eine Überprüfung der Blockierungsentscheidung zu verlangen**.

d. Rechtsgrundlage

Primäre Rechtsgrundlage für die hier beschriebene Datenverarbeitung ist das **Berechtigtes Interesse** (Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO): Magenta Telekom hat ein überwiegendes berechtigtes Interesse an der Sicherstellung der Verfügbarkeit, Sicherheit und Integrität des Netzwerks sowie am Schutz der Endnutzer vor schadhaften Nachrichten. Dieses Interesse ergibt sich insbesondere auch aus Erwägungsgrund 49 der DSGVO, der die Verarbeitung personenbezogener Daten zum Zweck der Gewährleistung der Netz- und Informationssicherheit ausdrücklich als berechtigtes Interesse anerkennt.

Die hier beschriebene Datenverarbeitung dient auch der **Vertragserfüllung** (Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO): Magenta Telekom hat Schutz- und Sorgfaltspflichten aus den Serviceverträgen mit Kunden.

Dies Weiteren ist Magenta Telekom gemäß § 44 TKG 2021 die Netzsicherheit zu gewährleisten. § 105 TKG 2021 begründet die Zusammenschaltungspflicht mit anderen Netzbetreibern. Dies wird mit dieser Maßnahme erfüllt (Erfüllung einer **rechtlichen Verpflichtung** (Art 6 Abs 1 lit c DSGVO).

Die telekommunikationsrechtliche Zulässigkeit der Verarbeitung ergibt sich ergänzend aus **§§ 165, 168 und 169 TKG 2021**, die die Verarbeitung von Stammdaten, Verkehrsdaten, Standortdaten und Inhaltsdaten zum Zweck der **Besorgung eines Kommunikationsdienstes** sowie die **kurzfristige technische Verarbeitung aus technischen Gründen gestatten**. Die DSGVO-Rechtsgrundlagen treten neben die spezialgesetzlichen Erlaubnistatbestände des TKG 2021 und sind kumulativ zu erfüllen.

e. Speicherdauer

Versendete SMS werden ausschließlich geprüft und nicht gesondert gespeichert. Wird eine **SMS blockiert**, werden hierzu sogenannte **Protokolldaten** (Session Data Records) erstellt. Diese sind für die Erkennung und Korrektur irrtümlich blockierter Nachrichten, Fehlersuche und Bearbeitung von Kundenbeschwerden erforderlich und werden 30 Tage aufbewahrt.

f. Recht auf Widerspruch

Sie können jederzeit aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, Widerspruch gegen die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten einlegen. Nach Eingang Ihres Widerspruchs wird eine **individuelle Neuabwägung der Interessen** vorgenommen. Überwiegen Ihre Gründe, wird Ihre Rufnummer vom SMS-Spam Shield ausgenommen **(Whitelist)**. Überwiegen die Interessen von Magenta Telekom (insbesondere der Schutz des Netzwerks und anderer Nutzer), wird der Widerspruch begründet zurückgewiesen. Die Entscheidung wird Ihnen schriftlich mitgeteilt und begründet. Bitte beachten Sie, dass die Filterung auch dem Schutz der Netzintegrität und anderer Nutzer dient und ein individueller Widerspruch daher nur in Ausnahmefällen erfolgreich sein kann, wenn zwingende schutzwürdige Gründe die Interessen von Magenta Telekom überwiegen.

49. Verarbeitung von Kundendaten für die Berechnung von Provisionen von unseren Mitarbeitern und Vertriebspartnern

Mitarbeiter im Verkauf und unsere Vertriebspartner arbeiten auf Provisionsbasis. Um die Provisionen berechnen zu können und zu prüfen, ob diese auch gerechtfertigt ausbezahlt werden, müssen wir Ihre **Kundennummer**, **gekauften Produkte** und **bei Business-Kunden auch den Kundennamen** verarbeiten. Diese Auswertungen werden nach 6 Monaten automatisch gelöscht (Art 6 Abs 1 b DSGVO; „zur Vertragserfüllung erforderlich“).

50. Aktive Kundeninformation im Rahmen der Vertragserfüllung

Als Teil der Vertragserfüllung informieren wir Sie aktiv über wichtige Änderungen, die Ihr Vertragsverhältnis betreffen. Dabei handelt es sich etwa um technische Änderungen oder vorrübergehende Einschränkungen von vertragsrelevanten Leistungen, etwa durch Wartungsarbeiten in Ihrem Gebiet, die sich auf die Qualität Ihrer Verbindung auswirken können. Wenn Sie Ihren Vertrag mit uns kündigen, übermitteln wir Ihnen in ausgewählten Fällen bevor der Vertrag beendet, wird auch ein Angebot um Sie über günstigere Vertragskonditionen, die zu ihrem bisherigen Produkt passen, zu informieren. Hierfür verarbeiten wir Ihren **Namen**, Ihre **Rufnummer**, Ihre **E-Mail-Adresse** sowie Angaben zu Ihrem aktuellen Tarif bzw. Produkt (Art 6 Abs 1 b DSGVO; „zur Vertragserfüllung erforderlich“).

51. Kundenservice bei technischen Problemen

In manchen Fällen müssen ausgewählte Mitarbeiter, die genau hierfür geschult sind, im Rahmen der Kundenservicierung von technischen Problemen Ihre **Verkehrs- und Standortdaten** in aggregierter Form einsehen. Die Mitarbeiter können einsehen, bei welcher Zelle bzw. welchem Standort es Netzprobleme gibt. Die Nutzung ihrer Daten wird in verschiedene Services zugeordnet (Gaming, Streaming, etc.). Dies ist notwendig, um herauszufinden, ob das Problem beim Endgerät oder tatsächlich im Netz ist (Art 6 Abs 1 b DSGVO; „zur Vertragserfüllung erforderlich“).

Des Weiteren werden Tickets zu Kundenfällen mit technischen Problemen im Anschluss analysiert. Zweck der **Analyse ist das Erkennen von Mustern und technischen Problemen**, wie z.B. Probleme nach einem Software-

Update, Einsatz von neuen Features. Sind viele Kund*innen betroffen, so kann im Kundenservice mittels Informationen leichter darauf reagiert werden. Diese Analysen enthalten folgende personenbezogene Daten: **Kundennummer, Kundenfall-ID, Adresse, Kommentar des bearbeitenden Mitarbeiters zum Kundenfall, betroffenes Gerät**. Diese Daten werden nach max. 6 Monaten anonymisiert.

52. Informationen über den für Sie bestmöglichen Tarif
Wir sind nach § 135 Abs 7 TKG 2021 verpflichtet, Ihnen regelmäßig Informationen über den anhand Ihres Nutzungsverhaltens bestimmten **bestmöglichen Tarif** zur Verfügung zu stellen. Sie erhalten diese Information nach Ablauf der Vertragsbindung, mindestens einmal im Jahr. Hierfür verarbeiten wir ausschließlich Ihre **Stamm-** und **Rechnungsdaten.** Wir verarbeiten für diesen Zweck keine zusätzlichen Daten. Bei den Rechnungsdaten werden insbesondere **Informationen über verbrauchte Einheiten** sowie auch, **ob Roaming-Einheiten verbraucht wurden**, ausgewertet. Mit Hilfe dieser Informationen wird Ihnen ein für Sie bestmöglicher Tarif vorgeschlagen. (Art 6 Abs 1 c DSGVO; „zur Erfüllung einer gesetzlichen Pflicht erforderlich" iVm § 135 Abs 7 TKG 2021).

53. Verbesserung des Magenta Netzes
Um **Schwachstellen im Netz** identifizieren zu können und eine hohe **Qualität der Gesprächsübertragung** sicherzustellen, errechnen wir die **Qualität der Verbindungen** unserer Nutzer. Das hilft uns z.B. dabei, die Auswirkungen der Abschaltung oder Erweiterung von Netzwerktechnologien zu prüfen. Dazu verarbeiten wir Ihre **Stammdaten** sowie **Standortdaten** (z.B. Standort der Funkzelle). Die Daten werden **sofort maskiert** und zudem werden die Ergebnisse mehrerer Nutzer zusammengeführt. Diese **Anonymisierung** dient dem Schutz Ihrer personenbezogenen Daten. Damit sind die Daten im Ergebnis nicht mehr mit vertretbaren Mitteln auf Sie rückführbar. Erst im nächsten Schritt wird der Standort einer entdeckten Schwachstelle ausgewertet (Art 6 Abs 1 b DSGVO; „zur Vertragserfüllung erforderlich").

54. Verbesserung der Magenta Services
Wir entwickeln unsere Produkte und Services ständig weiter. Um dabei möglichst gut auf die Bedürfnisse unserer Kunden eingehen zu können, verarbeiten wir Ihre **Stammdaten** sowie **sonstige personenbezogene Daten**, die Sie uns zur Verfügung stellen und ziehen daraus statistische Rückschlüsse auf das Nutzungsverhalten unserer Produkte und Dienste. Diese Verarbeitung hilft uns auch dabei, Probleme rechtzeitig zu erkennen und rasch zu beheben (Art 6 Abs 1 f DSGVO; „zur Wahrung unserer berechtigten Interessen erforderlich").

55. Marktforschung
Um unsere Produkte und Dienste an aktuelle Marktentwicklungen anzupassen, führen wir regelmäßig Marktforschungsstudien durch und verwenden dafür Ihren **Namen**, Ihre **E-Mail-Adresse**, Ihre **Rufnummer** sowie Ihre **Produktdaten**. Wir führen Marktforschungsstudien entweder intern durch oder geben Ihre Daten an Marktforschungsinstitute weiter, welche auf Basis der Daten verallgemeinerungsfähige Aussagen treffen. Die Ergebnisse der Untersuchungen sind nicht auf Einzelpersonen rückführbar. Die von uns beauftragten Marktforschungsinstitute haben sich im Rahmen von Einzelvereinbarungen dazu verpflichtet, die übermittelten Rohdaten maximal bis zum Abschluss der Studie aufzubewahren und anschließend umgehend zu löschen (Art 6 Abs 1 a DSGVO; „Einwilligung" bzw. Art 6 Abs 1 b DSGVO; „zur Vertragserfüllung notwendig").

56. Datenanalysen
Im Rahmen von Datenanalysen möchten wir zusätzliche Informationen aus den bei uns bereits vorhandenen Daten generieren, um aktuelle Trends bei der Nutzung unserer Produkte und Services abzuleiten. Hierfür verarbeiten wir Ihre **Verkehrs-, Stamm- und sonstigen personenbezogenen Daten** wie etwa Ihr Alter und Geschlecht, Ihre Region und Produkt- und Vertragskategorie sowie Ihr **Nutzungsverhalten** und Ihre **Angaben zur Kunden- und Produktzufriedenheit**, die Sie uns über unsere Kontaktkanäle übermitteln, und treffen daraus Ableitungen. Die verarbeiteten Daten werden **anonymisiert,** weshalb auch die **Ergebnisse** der Datenanalysen **nicht mehr auf Sie rückführbar sind**.

Darüber hinaus werden dabei nur solche personenbezogenen Daten verarbeitet, für welche die Kompatibilität des Zwecks der Weiterverarbeitung mit der ursprünglichen Erhebung der Daten gegeben ist. Die rechtlichen Grundlagen hängen vom jeweiligen Zweck der Datenverarbeitung ab und werden vor jeder Datenanalyse im Rahmen eines internen Prozesses geprüft. Als Rechtsgrundlagen kommen die Einwilligung (Art 6 Abs 1 lit a DSGVO), die Vertragserfüllung (Art 6 Abs 1 lit b DSGVO) sowie die Wahrung eines berechtigten Interesses (Art 6 Abs 1 f DSGVO) iVm Art 6 Abs 4 DSGVO in Betracht.

57. Herstellung von Vernetzung von Standorten via SD-WAN
Bei SD-WAN (Software Defined Wide Area Network) handelt es sich um eine technische Lösung für Businesskunden, um deren Enterprise-Netzwerke, Zweigstellen und Rechenzentren miteinander zu vernetzen. Das Management der Lösung basiert auf der LANCOM-Management-Cloud (LMC) und die Datenverarbeitung erfolgt sowohl auf der LMC als auch auf den bei den Kunden installierten Endgeräten. Zur Herstellung und Sicherstellung des Services verarbeiten wir Ihre **Stammdaten** wie insbesondere Ihren **Namen**, Ihre **Adresse** und Ihre **Kontaktdaten** (E-Mail-Adresse, Rufnummer) (Art 6 Abs 1 b „zur Vertragserfüllung erforderlich").

58. Vorvertragliche Kontaktaufnahmen im Zuge des Netzausbaus
Wenn Sie in einem unserer Netzausbaugebiete wohnhaft sind, kann es sein, dass sich unsere Door to Door Mitarbeiter bzw. Vertriebspartner (Auftragsverarbeiter der Magenta Telekom) persönlich bei Ihnen erkundigen, ob Sie Interesse an der Nutzung des Magenta Glasfaser- und Kabel-Internets haben. Hierfür nutzen unsere Mitarbeiter unter anderem von dem **Adressverlag HEROLD Business Data GmbH** zugekaufte **Unternehmensdaten** (**Name des Unternehmens und Firmenadresse**), die im Einklang mit den vertraglich zugesicherten Verwendungsfristen von 4 Wochen gelöscht werden.

Sofern Sie uns Ihre Einwilligung gegeben haben, erheben wir zudem Ihren **Vor- und Nachnamen**, Ihre **Postleitzahl** sowie Ihre **Kontaktdaten** wie **Rufnummer** und **E-Mail-Adresse**, um Ihnen telefonisch, SMS/RCS oder per E-Mail aktuelle Angebote über Magenta Glasfaser und Kabel-Internetprodukte zu übermitteln. Ihre personenbezogenen Daten werden für diesen Zweck nach Vertragsabschluss oder Absage zu einem konkreten Angebot, jedoch spätestens nach 12 Monaten automatisch gelöscht (Art 6 Abs 1 a DSGVO „Einwilligung").

59. Test-Produkte

Als Business-Kunde haben Sie die Möglichkeit bestimmte Produkte für einen Zeitraum bis zu 6 Monate zu testen. Hierfür wird Ihnen eine Test-SIM-Karte ausgestellt. Um diese verwalten zu können, werden Ihr **Name, Tarif, SIM-Karte** und **Test-Zeitraum** gespeichert. Die Löschung erfolgt 3 Monate nach Retournierung der Test-SIM-Karte (Art 6 Abs 1 b DSGVO; „zur Vertragserfüllung notwendig")..

60. Wann werden Daten gelöscht?

Sofern nicht anders angegeben unterliegen Stammdaten und sonstige personenbezogene Daten, Verkehrsdaten und Inhaltsdaten den nachstehenden Löschregelungen.

a) Löschung von Stammdaten und sonstigen personenbezogenen Daten

Wir löschen bzw. anonymisieren Ihre **Stammdaten** aus dem Vertragsverhältnis 6 Monate nach **Beendigung** der vertraglichen Beziehung und dem Verstreichen von **Rechnungseinspruchsfristen**, beziehungsweise sobald sämtliche **Entgelte** vollständig **eingebracht** und allfällige **Kundenbeschwerden** bearbeitet wurden. Haben Sie nach Vertragsabschluss einen Router an Magenta Telekom retourniert, so wird hierfür auch eine Rechnung erstellt, die 7 Jahre gespeichert wird. Eine Speicherung ergibt sich aufgrund **gesetzlicher Aufbewahrungspflichten**, beispielsweise jener nach § 212 UGB und § 132 BAO von bis zu **sieben Jahren**. Für **sonstige personenbezogene** Daten kommen darüber hinaus gesetzliche **Verjährungs-** und/oder vertragliche **Gewährleistungsfristen** zur Bestimmung der Speicherdauer zur Geltung, beispielsweise gilt für Finanzstrafvergehen nach § 31(2) FinStrG eine Verjährungsfrist von **bis zu zehn Jahren.**

Sollten Sie eine Bestellung im Online-Shop getätigt haben und es kommt anschließend doch zu keinem Vertragsabschluss, werden Ihre personenbezogenen Daten nach 2 Monaten gelöscht

b) Löschung von Verkehrsdaten

Wir löschen bzw. anonymisieren Ihre **Verkehrsdaten 6 Monaten bzw.** sobald sie zur **Fakturierung** nicht mehr notwendig sind, der **Bezahlvorgang durchgeführt** wurde und die **Entgelte** von Ihnen in offener Frist **nicht** schriftlich **beeinsprucht** wurden. Im **Fall von Roaming** kann sich diese Frist unter Umständen **länger** erstrecken, weil die Abrechnungsdaten von Roamingpartnern unter Umständen verzögert bei uns einlangen. Bei **Rechtsstreitigkeiten** werden die Verkehrsdaten erst nach rechtskräftiger Entscheidung gelöscht bzw. anonymisiert.

c) Löschung von Inhaltsdaten

Sofern aus technischen Gründen eine kurzfristige Speicherung erforderlich ist, löschen wir diese Daten nach dem Wegfall des Grundes unverzüglich. Ist die Speicherung von Inhalten ein Dienstmerkmal (z.B. Mobilbox), löschen wir die Daten unmittelbar nach vollständiger Erbringung des Dienstes (§ 168 Abs 2 TKG 2021).

Kommunikation mit uns und Werbung

In diesem Kapitel finden Sie Informationen darüber, welche Daten wir zu welchen Zwecken verarbeiten, wenn Sie z.B. mit uns schriftlich kommunizieren oder unsere Serviceline anrufen. Darüber hinaus werden einige Werbemaßnahmen beschrieben.

61. Welche Daten werden im Rahmen der Kommunikation mit uns und bei Werbemaßnahmen verarbeitet?

Sie haben die Möglichkeit, über verschiedene **Kontaktkanäle** mit uns in Verbindung zu treten. Je nach gewähltem Kontaktweg werden dabei unterschiedliche personenbezogene Daten verarbeitet. In jedem Fall verarbeiten wir den Inhalt Ihrer Nachricht, Ihre Kontaktdaten sowie alle weiteren von Ihnen bereitgestellten Informationen, um Ihr Anliegen oder Ihre Anfrage zu bearbeiten.

Für **Werbemaßnahmen** kontaktieren wir Sie ausschließlich dann, wenn Sie uns dazu vorab Ihre Einwilligung gegeben haben und verarbeiten auch ausschließlich jene **Stamm-**, **Verkehrs-** und **sonstigen personenbezogenen Daten,** die in der Einwilligung genannt werden. Sie haben die Möglichkeit, diese Einwilligung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft zu widerrufen.

62. Wofür werden die erhobenen Daten verarbeitet?

In den nachfolgenden Ausführungen werden insbesondere die Zwecke und die Rechtsgrundlage der Datenverarbeitung beschrieben.

63. Kontaktkanäle

Sie können mit uns über **unterschiedliche Kontaktkanäle** kommunizieren. Es gibt z.B. das Kontaktformular auf der Webseite, den Webchat, die Serviceline unter 0676 2000, das E-Mail-Postfach impressum@magenta.at und die Postadresse Rennweg 97-99, A-1030 Wien, Postfach 676. Darüber hinaus stehen wir Ihnen persönlich in den Magenta Shops zur Verfügung.

Abhängig davon, für welchen Kontaktkanal Sie sich entscheiden, werden unterschiedliche personenbezogene Daten verarbeitet. Grundsätzlich gilt jedoch, dass wir Ihre **Nachricht** (bzw. den Inhalt Ihrer Nachricht), Ihre **Kontaktdaten** und zusätzlich von Ihnen **angegebenen Informationen** verarbeiten, um Ihr Anliegen oder Ihre Anfrage beantworten zu können. Weiters **vermerken** wir, ob Ihr Anliegen oder Ihre Anfrage von einem unserer Mitarbeiter **erledigt** wurde. Zur Beantwortung kann es notwendig sein, dass z.B. Inhalte der **bisherigen Korrespondenz** oder Ihre **Stammdaten** bzw. **Verkehrsdaten** verarbeitet werden (Art 6 Abs 1 b DSGVO; „zur Vertragserfüllung erforderlich").

64. Kontaktformular

Im Kontaktformular auf unserer Webseite können Sie zwischen unterschiedlichen Themen auswählen: Vertrag &

Rechnung, Kündigung, Wertkarte, Formulare & Upload, Rufnummern-mitnahme, Umzug und Neubau. Darüber hinaus stehen Ihnen unsere Kontaktformulare für Datenschutzanfragen zur Verfügung (Kontaktformular für Privatkunden und Kontaktformular für Businesskunden). Über die Eingabemaske des Kontaktformulars können Sie verschiedene Daten und Informationen an uns übermitteln (z.B. Ihre **Anrede**, Ihren **Vor- und Nachnamen**, Ihre **E-Mail-Adresse**, Ihre **Rufnummer**, Ihre **Kundennummer** sowie Ihre **Rufnummer**). Weiters können Sie in einem Eingabefeld den **Inhalt** Ihres Anliegens bzw. Ihrer Anfrage **beschreiben**. Abhängig von dem ausgewählten Thema werden Sie zusätzlich nach **spezifischen Punkten** befragt, wie z.B. Ihre neue Wohnadresse nach einem Umzug, Ihren Kündigungsgrund oder die gewünschte Art der Rufnummernmitnahme. Über den Button „Datei auswählen" oder die „drag and drop Funktion" können Sie Ihrem Anliegen oder Ihrer Anfrage ein **Dokument** anfügen und an uns übermitteln. Wir verarbeiten und speichern die genannten Daten, um **Ihr Anliegen** bzw. **Ihre Anfrage beantworten** zu können (Art 6 Abs 1 b DSGVO; „zur Vertragserfüllung erforderlich"). Durch das Absenden des Kontaktformulars übermittelt Ihr Browser Ihre **IP-Adresse**, **Browser-Sprache**, **Geräteart**, **DNS-IP** sowie das **Betriebssystem des Geräts** an uns. Diese technischen Daten verarbeiten wir zum Zweck der Prävention von **Betrug** und **Missbrauch** (Art 6 Abs 1 f „zur Wahrung unserer berechtigten Interessen erforderlich").

Als Alternative zu unserem Kontaktformular bieten wir Ihnen darüber hinaus die Möglichkeit einen Web-Widget zu nutzen und um Rückruf zu einem bestimmten Thema zu ersuchen. Dabei verarbeiten wir die von Ihnen angegebene **Rufnummer** sowie Ihre **IP-Adresse** zum Zweck der Bereitstellung und Nachverfolgung der Terminbuchung, um Ihr Anliegen behandeln zu können (Art 6 Abs. 1 b DSGVO „zur Vertragserfüllung erforderlich"). Die von Ihnen angegebene Rufnummer wird dabei für **30 Tage** zur Nachverfolgung kritischer Geschäftsfälle gespeichert. Die IP-Adresse wird nur während der Anzeige und Nutzung des Web-Widgets verarbeitet und anschließend gelöscht.

65. Serviceline und Qualitätssicherung

Wenn Sie unsere Serviceline anrufen, nehmen wir Ihr Gespräch zum Zwecke der Qualitätssicherung mit dem Magenta Service auf. Darauf werden Sie auch vor Beginn des Gesprächs nochmals gesondert hingewiesen. Sie haben die Möglichkeit der Aufzeichnung mittels Tasteneingabe zu widersprechen. Die dabei gesammelten und ausgewerteten Informationen helfen uns dabei die Kundenzufriedenheit sowie das Coaching unserer Mitarbeiter laufend zu verbessern:

- Kundenzufriedenheit: Wir werten aus, ob Sie zufrieden waren oder ein Problem nicht gelöst wurde.
- Coaching der Mitarbeiter: Wir werten die Qualität der Beratung aus, um gezielte Fortbildungsmaßnahmen einzuleiten.

Die aufgezeichneten Gespräche werden inhaltlich in Bezug auf Ihre besonderen Anliegen, Erwartungen und technischen Erfordernisse, die sich aus den Gesprächen mit den Servicemitarbeitern ergeben, analysiert. Die Ergebnisse dieser Analyse werden mit Ihrem Kundenprofil zusammengeführt. Die Gesprächsinhalte werden für die Auswertung von Kundengesprächen mit Magenta Servicemitarbeitern zu Schulungszwecken und zur Verbesserung des Service für max. 3 Monate aufbewahrt. Sie der Speicherung jederzeit mit der Wirkung für die Zukunft widersprechen. Die Rechtmäßigkeit der Datenverarbeitung bleibt bis zum Zeitpunkt des Widerrufs unberührt (Art 6 Abs. 1 f DSGVO „zur Wahrung eines berechtigten Interesses").

66. Smart Callback

Ist während Ihrer Anrufzeit sehr viel los, so wird Ihnen die Möglichkeit eines Smart Callbacks angeboten. Hier können Sie gleich im Zuge Ihres Anrufs einen Rückruftermin vereinbaren. Ihre Rufnummer, der Termin und die tatsächliche Dauer des Gesprächs werden für 30 Tage gespeichert. Der Smart Callback ist freiwillig und erfolgt auf der Grundlage Ihrer Einwilligung (Art 6 Abs. 1 a DSGVO).

67. Chat und Privatnachrichten über Social Media

Wir haben auf unserer **Webseite** einen **Chat** implementiert, über den Sie direkt mit einem unserer Mitarbeiter kommunizieren können. Des Weiteren können Sie uns auch über **Privatnachrichten der Sozial Media Plattformen Facebook, Instagram** und **X** erreichen.

Dabei werden die von Ihnen zur Behandlung Ihres Anliegens zur Verfügung gestellten personenbezogenen Daten verarbeitet, wie insbesondere **Ihr Name und Ihre Adresse**, sowie sofern Sie bereits Bestandskunde sind, auch Ihre **Kundennummer**, Ihre **Rufnummer** und weitere Informationen zu Ihrem Vertragsinhalt. Der **Chatverlauf wird für 12 Monate gespeichert**, damit auf Kundenfragen aus der Vergangenheit besser reagiert werden kann. (Art 6 Abs 1 b DSGVO; „zur Vertragserfüllung erforderlich" bzw. „zur Erfüllung vorvertraglicher Pflichten"). Bei Chat-Konversationen wird der Inhalt der Konversation **nach Beendigung des Chats unmittelbar vollständig maskiert und somit anonymisiert,** sofern Sie noch **kein Bestandskunde** sind. Ab diesem Zeitpunkt sind die darin enthaltenen personenbezogenen Daten nicht mehr auf Sie rückführbar.

Sie werden vor der Konversation darüber informiert, dass der Chatinhalt zum Zweck der Qualitätssicherung und Trainings unserer Mitarbeiter ausgewertet wird. Sie können dieser Datenverarbeitung widersprechen. In diesem Fall werden die Nachrichteninhalte ebenfalls nach Beendigung anonymisiert. Mit den dabei gesammelten und ausgewerteten Informationen können wir die Kundenzufriedenheit sowie das Coaching unserer Mitarbeiter stetig verbessern. (Art 6 Abs 1 f DSGVO „zur Wahrung eines berechtigten Interesses").

68. Weitere Kommunikationskanäle

Zusätzlich können Sie mit uns auch per E-Mail, per Brief sowie persönlich in den Magenta Shops Kontakt aufnehmen und Ihr Anliegen beschreiben. Dabei verarbeiten wir Ihren Namen, den Inhalt Ihres Anliegens sowie je nach Art der Kontaktaufnahme Ihre E-Mail-Adresse sowie Ihre Adresse, um Ihr Anliegen bearbeiten zu können. Postalische Zusendungen werden zum Zwecke einer schnelleren und effizienteren Bearbeitung durch einen Auftragsverarbeiter digitalisiert, vorkategorisiert und bei Bestandkunden gleich dem richtigen Kundenkonto zugeordnet. Die Datenverarbeitung dient bei Bestandskunden der

Vertragserfüllung sowie bei sonstigen Anfragen zu unseren Produkten und Diensten der Erfüllung vorvertraglicher Pflichten (Art 6 Abs 1 b „zur Vertragserfüllung erforderlich“).

69. Visitenkarten

Auf Messen und in persönlichen Gesprächen mit Magenta Telekom bzw. Vertriebspartnern von Magenta Telekom kommt es auch zum Austausch von Visitenkarten. Die auf ihrer Visitenkarte enthaltenen Daten wie **Vor- und Nachname, Rufnummer, E-Mail-Adresse, Unternehmen, Position im Unternehmen** dienen zur Kontaktaufnahme und Einholung einer Einwilligung für künftige Marketingkommunikation. Diese Daten werden für 4 Wochen gespeichert.

Rechtliche Grundlage für die Kontaktaufnahme ist das berechtigte Interesse (Art 6 Abs 1 lit f DSGVO) von Magenta Telekom den im persönlichen Gespräch hergestellten Kontakt weiterzuverfolgen. Äußern Sie im Gespräch ein konkretes Interesse an einem Produkt, erfolgt mit der Kontaktaufnahme auch eine Angebotsunterbreitung („zur Durchführung vorvertragliche Maßnahmen erforderlich“ Art 6 Abs 1 lit b DSGVO).

70. Kundenauthentifizierung

Um sicherzustellen, dass Sie Fragen stellen oder Änderungen zu Ihrem Vertrag durchführen dürfen, fragen wir ihm Rahmen der telefonischen oder schriftlichen Kundenservicierung immer ihr Kunden-Kennwort ab. Ist dieses nicht bekannt, so wird ein One-Time-Pin/Einmalpasswort (OTP) an die Rufnummer oder E-Mail-Adresse des Vertragsinhabers gesendet bzw. eine vergleichbare Authentifizierungsmethode herangezogen (z.B. T-Key). Kann der Anrufer sich nicht als berechtigte Person authentifizieren, so ist eine weitere Servicierung nicht möglich (Art 6 Abs 1 b „zur Vertragserfüllung erforderlich“).

Wir verwenden einen mit TLS verschlüsselten E-Mail-Verkehr. Abhängig von Ihrem E-Mail-Server ist die Übertragung von E-Mail-Nachrichten inkl. ihren Anhängen von bzw. an uns durch Verschlüsselung gesichert. Damit wird sichergestellt, dass eine sichere Datenübertragung erfolgt. Jedoch haben wir keinen Einfluss darauf, ob Sie ebenfalls einen sicheren E-Mail-Serviceanbieter nutzen. Sind Sie sich nicht sicher, ob Ihr E-Mail-Anbieter entsprechend verschlüsselt, senden Sie uns ihr Kundenkennwort über unser Kontaktformular zu oder kontaktieren Sie uns telefonisch.

71. Kundenzufriedenheitsbewertung bzw. Weiterempfehlungsrate zu Magenta Telekom

Nachdem Sie mit Magenta Telekom über einen Servicekanal in Kontakt waren (z.B. Service-Hotline, Chat, Shop) sowie über das Zufallsprinzip ausgewählt wurden, können Sie eine Bitte zur Teilnahme an Umfrage erhalten. Hierbei wird ihre Zufriedenheit mit dem Service bzw. mit ihren Produkten sowie eine Weiterempfehlungsrate gefragt.

Im Zuge dessen werden folgende Datenkategorien verarbeitet: **Kontaktdaten** zum Versenden der Umfrage (E-Mail Adresse, Rufnummer (bei SMS), Vertragsinformationen, Vor- und Nachname, Unternehmensname bei Business-Kunden), **Interaktionskontext** (Information zu ihrem Anliegen, Informationen zu ihren Produkten zu denen Sie ein Anliegen hatten, Segment (Privat-Kunde oder Business-Kunde); **Ergebnisse der Befragung** inkl. Freitextkommentare, berechnete Weiterempfehlungsrate [ist ein Wert zwischen 0-10 wobei 0 keine Weiterempfehlung und 10 jedenfalls eine Weiterempfehlung bedeutet].

Rechtliche Grundlage für diese Datenverarbeitung ist einerseits die Vertragserfüllung in Verbindung mit unserem berechtigten Interesse (Art 6 Abs 1 b und f DSGVO), da es unser Anliegen ist die Qualität unseres Kundenservice und unserer Produkte so gut wie möglich zu verbessern. Sie haben jederzeit die Möglichkeit dem Erhalt von Kundenzufriedenheitsbefragungen zu widersprechen. Dies ist direkt in der Befragung, sowie auch über unsere Servicekanäle möglich. Weitere Infos finden Sie unter www.magenta.at/kundenrechte.

Die Umfrageergebnisse werden automatisch nach 6 Monaten anonymisiert.

Um die Befragung so breit wie möglich auswerten zu können, werden diese auch in einem ersten Schritt **anonymisiert** und anschließend mit Hilfe eines KI-basierten Verfahrens nach Themen kategorisiert (Probleme nach Produkt, Preis, Kundenservice). Diese Datenverarbeitung ist mit dem ursprünglichen Zweck, der stetigen Verbesserung des Kundenservices gemäß Art 6 Abs 4 DSGVO kompatibel.

72. Informationen zu Ihren Produkten bzw. Vertrag

Produkte oder Vertragsbedingungen können sich mit der Zeit ändern. Wir informieren Sie darüber per E-Mail, SMS oder RBC (RCS Business Communication). Hierfür verarbeiten wir Ihren Vor- und Nachnamen bzw. Firmenname bei Businesskunden, Ihre E-Mail-Adresse bzw. Rufnummer sowie die von Ihnen gekauften Produkte und wenn notwendig Nutzungsinformationen zum Produkt (dies ist bei Informationen zu Systemumstellungen notwendig).

Business-Kunden erhalten auch Informationen über geplante Wartungen und damit verbundene Ausfälle im Netz per E-Mail bzw. SMS/RCS.

Diese Informationen dienen der Kundenservicierung bzw. Vertragserfüllung (Art 6 Abs 1 b DSGVO). Aus diesem Grund ist ein Widerspruch zu diesen Informationen nicht möglich.

73. Verbrauchsbasierte Angebotslegung im Rahmen der Vertragsverlängerung bei Business-Kunden

Wenn Sie einwilligen, verbrauchsbasiertes Angebot zu erhalten, wird Ihnen auf die Bedürfnisse Ihres Unternehmens abgestimmt, ein Angebot zur Vertragsverlängerung unterbreitet. Hierbei verarbeiten wir Ihre **Stammdaten** (Name des Unternehmens, Anschrift, Kundennummer, Produkte und Tarife, Standorte von Leitungen, Kostenstelle, VPN-Nummer, Vertragskonditionen, E-Mail-Adresse), Verkehrsdaten der letzten sechs Monate jener Rufnummern (Mobil) bzw. Festnetzleitungen, die für die Angebotserstellung relevant

sind (MSISDN, Verbrauch von Minuten, SMS, Daten im In- und Ausland), die verrechneten Entgelte und Rechnungsinhalte so wie die verwendeten Endgeräte, einschließlich Kurzwahlen und SIM-Kartennummern (Art 6 Abs 1 a DSGVO; „Einwilligung“).

Für diese Auswertung werden auch personenbezogene Daten aus Ihrem Unternehmen verarbeitet. Mit der Einwilligung wird bestätigt, dass für diese Datenverarbeitung eine gültige Rechtsgrundlage vorliegt und die betroffenen Personen darüber informiert werden.

74. Door-to-door xSell

Sofern Sie in einem unserer Netzausbaugebiete wohnhaft sind, bereits einen Vertrag mit uns haben und uns Ihre Einwilligung zum Kontakt für Werbezwecke gegeben haben, verarbeiten wir Ihren **Namen,** Ihre **Adresse** sowie Ihr **aktuelles Produkt**, um Sie persönlich vor Ort über neue an Ihrem Standort verfügbare Festnetzprodukte zu informieren. Hierzu werden Ihre Daten an externe Partnerunternehmen (Agenturen oder Selbstständige) zur Durchführung der Kampagnen im Namen von Magenta zur Verfügung gestellt. Unsere Partnerunternehmen führen Selektierungen basierend auf geografischen Gebieten, Straßen und Häusern durch, um das Potenzial für D2D-Kampagnen zu berechnen und die Kampagnen entsprechend zu planen (Art 6 Abs 1 a DSGVO; „Einwilligung“).

75. Marketing-Einwilligung für maßgeschneiderte Werbung inkl. Profiling

a. Zweck der Datenverarbeitung

Magenta Telekom nutzt die Einwilligung für Marketingzwecke inkl. Profiling, um Ihnen personalisierte und maßgeschneiderte Angebote zu **Produkten und Dienstleistungen von Magenta Telekom, der Deutschen Telekom sowie Kooperationspartnern** zusenden zu können. Die Einwilligung wird immer auf Kundenebene gegeben und umfasst die **Erstellung von Profilen über Ihr Nutzungsverhalten, die Kundensegmentierung, die Erfolgsauswertung von Werbe- und Marketingmaßnahmen** sowie die **Kontaktaufnahme zu Zwecken der Kundenbefragung**. Die Daten werden in für Sie erstellten Profilen zusammengeführt, verschnitten, aggregiert und **teilweise KI-gestützt analysiert**, um daraus Rückschlüsse auf Ihre Interessen und Ihr wahrscheinliches künftiges Kaufverhalten zu ziehen. Zusätzlich erfolgen **Zielgruppensegmentierungen** sowie **Berechnungen von Wahrscheinlichkeiten**, die in Werten zusammengefasst werden. Die berechneten Werte bzw. Wahrscheinlichkeiten beeinflussen, welche Angebote, Produkthinweise, Gewinnspiele oder Kundenbefragungen Ihnen angezeigt bzw. zugesendet werden. Magenta Telekom geht davon aus, dass Sie als Kunde auch Nutzer sämtlicher Dienstleistungen sind. Sollten Sie als Privatkunde ein Produkt, wie z.B. einen Mobilfunkvertrag, nicht selbst nutzen, haben Sie die Möglichkeit auch einzelne Produkte/Verträge von dem Umfang Ihrer Einwilligungserklärung auszunehmen. Diese Einschränkungen können Sie jederzeit selbst in der MeinMagenta App und -Web vornehmen.

Eine Auflistung der Kooperationspartner und Produkte, die von dieser Marketing-Einwilligung umfasst ist finden Sie unter https://www.magenta.at/kooperationspartner.

Die einzelnen Anwendungsfälle von Profiling werden anschließend in diesen Datenschutzbestimmungen beschrieben.

b. Verarbeitete Datenkategorien

Magenta Telekom unterscheidet bei der Einwilligungserklärung zwischen Privat- und Businesskunden.

Verarbeitete Daten bei Privatkunden:

a. **Stammdaten:** Anrede, Name, Geburtsdatum, Adresse, E-Mail-Adresse, Rufnummer, bei Magenta gekaufte Produkte und Dienste sowie Tarif, Zahlungsart, Rechnungsbetrag, Verkaufskanal, Laufzeit, Bindung und sonstige Vertragsinhalte
b. **Verkehrsdaten:** Verbrauch von Minuten/SMS/Datenvolumen im In- und Ausland, Standort der verbundenen Mobilfunkzelle, Mobilfunk- und Wifi-Standard, Übertragungsgeschwindigkeit, Qualität der Netzverbindung und Ausfälle, IP-Adressen, Zeitpunkte, Dauer und Umfang der Internetnutzung, Datenvolumen, Protokolltypen, technische Verbindungsdaten sowie erkannte Domain-, App- und Dienste-Kategorien, technische Internetnutzungsdaten. Aus dem Datenverkehr wird aus den technischen Internetnutzungsdaten ausgewertet, welche Domain-, App- bzw. Dienste-Kategorien (Streaming, Video, Games, etc.) genutzt werden.
c. **Magenta-TV-Daten:** Watch Time, angesehene Inhalte, Favoriten (bei Kunden von S-Budget werden diese Daten nicht verarbeitet).
d. Mahnstatus
e. Ergebnisse der Kundenbefragung einschließlich Weiterempfehlungsrate
f. Teilnahme an einem Bonusprogramm und Inanspruchnahme von Aktionen
g. Kontakte zu Service- und Verkaufsstellen sowie Interaktionen im Rahmen des Kundenservices
h. **Endgerätedaten:** Betriebssystem, Modell, IMSI, IMEI
i. **Nutzung und Aktivitäten: Aktivitäten in der MeinMagenta App bzw. S-Budget-App sowie in Magenta Moments,** Anzahl der Zugriffe auf Kampagnen, Klick- und Öffnungsrate im Zusammenhang mit Kampagnen, Conversionrate, IP-Adresse, Profil-ID
j. **Prognostizierte Kauf- und Wechselbereitschaft:** Diese wird grundsätzlich bei allen Kunden zur Vertragserfüllung berechnet und unter Punkt 76. beschrieben. Wenn Sie der hier beschriebenen Marketing-Einwilligung für maßgeschneiderte Werbung inkl. Profiling eingewilligt haben, wird der berechnete Wert auch für Marketing-Zwecke herangezogen.
k. Kundenpotential
l. Sofern eine **zusätzliche Einwilligung** erteilt wurde (z.B. im Cookie-Banner): Daten über Nutzung und Aktivitäten in Apps und auf Webseiten (IP-Adresse, Browserversion und -sprache, Daten zum Endgerät,

sonstige Daten in Log-Files) sowie Informationen über den Standort (GPS, WLAN)

Verarbeitete Daten bei Businesskunden:

a. **Stammdaten:** Name, Firmenname, Adresse, Firmennummer, Steuernummer, Vertretungsbefugnis, nominierte Administratoren inkl. Kontaktdaten, E-Mail-Adresse, Rufnummer, bei Magenta gekaufte Produkte und Dienste sowie Tarif, Zahlungsart, Rechnungsbetrag, Verkaufskanal, Laufzeit, Bindung und sonstige Vertragsinhalte
b. **Aggregierte Verkehrsdaten:** Verbrauch von Minuten/SMS/Datenvolumen im In- und Ausland, Standort der verbundenen Mobilfunkzelle, Mobilfunk- und Wifi-Standard, Übertragungsgeschwindigkeit, Qualität der Netzverbindung und Ausfälle, IP-Adressen, Zeitpunkte, Dauer und Umfang der Internetnutzung, Datenvolumen, Protokolltypen, technische Verbindungsdaten sowie erkannte Domain-, App- und Dienstekategorien, technische Internetnutzungsdaten. Aus dem Datenverkehr wird aus den technischen Internetnutzungsdaten ausgewertet, welche Domain-, App- bzw. Dienste-Kategorien genutzt werden.
c. Mahnstatus
d. Ergebnisse der Kundenbefragung einschließlich Weiterempfehlungsrate: Finden Kundenbefragungen direkt beim Nutzer eines Vertrages ab, der nicht Vertragsinhaber ist, werden die Ergebnisse von Kundenbefragungen auf Kundenebne aggregiert.
e. Teilnahme an einem Bonusprogramm und Inanspruchnahme von Aktionen
f. Kontakte zu Service- und Verkaufsstellen sowie Interaktionen im Rahmen des Kundenservices
g. **Festnetz-Endgerät:** Art des Routers, Betriebssystem, Modell, Gerätenummer
h. **Nutzung und Aktivitäten: Aktivitäten in der MeinMagenta App, in MyBiz sowie in MyPortal,** Anzahl der Zugriffe auf Kampagnen, Klick- und Öffnungsrate im Zusammenhang mit Kampagnen, Conversionrate, IP-Adresse
i. Prognostizierte Kauf- und Wechselbereitschaft, Kundenpotential

Im Business-Kunden-Kontext werden personenbezogene Daten von integrierten Teilnehmern nur in aggregierter Form (ohne Rückschluss auf konkrete Personen) verarbeitet. Das Profil wird auf Account-Ebene, auf der die Vertragsverantwortung liegt, erstellt und nicht für die einzelne natürliche Person.
Magenta Telekom liest oder speichert für Marketingzwecke keine Inhalte meiner Kommunikation, insbesondere keine Inhalte von Nachrichten, E-Mails, Chats, Dateien, Formularen, Suchanfragen oder vollständigen Webseiteninhalten; es werden für diese Marketingzwecke auch keine vollständigen URLs einschließlich Unterseiten, Pfaden oder Parametern gespeichert.

c. Involvierte Logik und Funktionsweise

Die Daten werden in einem Profil zusammengeführt, verschnitten, aggregiert und teilweise KI-gestützt analysiert. Auf Basis dieses Profils werden Wahrscheinlichkeiten berechnet, die Werten zusammengefasst werden (z.B. prognostizierte Kauf- und Wechselbereitschaft, Kundenpotential). Diese Werte bzw. Wahrscheinlichkeiten dienen dazu, Ihnen zielgerichtete und für Sie relevante Angebote zuzusenden. Die Berechnung erfolgt auf Basis Ihres bisherigen Nutzungsverhaltens und Ihrer Vertragsdaten. Es handelt sich hierbei um Profiling im Sinne von Art. 4 Nr. 4 DSGVO.

Die Angebote erfolgen über die Kanäle: Post, Telefon, E-Mail, SMS, RCS, TV, App und Magenta Web. In der MeinMagenta App erhalten Sie Push-Benachrichtigungen. Sie können auch einzelne Kanäle entfernen und so selbst bestimmen, über welche Kanäle sie konkret informiert werden möchten. Kunden von S-Budget werden nicht über den Kanal TV kontaktiert.

d. Keine automatisierte Entscheidungsfindung im Sinne von Art. 22 DSGVO

Es findet keine automatisierte Entscheidungsfindung im Sinne von Art. 22 DSGVO statt. Die erstellten Profile und Werte dienen ausschließlich der zielgerichteten Ansprache zu Marketingzwecken. Es werden keine automatischen Vertragsabschlüsse, Vertragskündigungen oder sonstigen vertragsrelevanten Entscheidungen auf Basis der Profile getroffen. Die Werte beeinflusst lediglich, welche Werbeinhalte Ihnen angezeigt werden – nicht, ob Sie ein Produkt erhalten oder zu welchen Konditionen.

e. Rechtsgrundlage

Die Rechtsgrundlage für die hier beschriebene Datenverarbeitung ist Ihre Einwilligung (Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO). Die Einwilligung umfasst sowohl die Marketingkommunikation als auch das damit verbundene Profiling.

Die Einwilligungserklärung gilt immer pro Kundennummer. Haben Sie Verträge mit unterschiedlichen Kundennummern, so werden Sie auch pro Kundennummer um eine Einwilligung zu Marketingzwecken gefragt. Im Falle eines Widerrufs beachten Sie bitte, dass mehrere Einwilligungen widerrufen werden müssen.

f. Speicherdauer

Die im Rahmen der Marketing-Einwilligung verarbeiteten Profildaten werden für die Dauer der aufrechten Einwilligung gespeichert. Profil-Werte werden wie in den einzelnen Anwendungsfällen beschrieben gespeichert. Verkehrsdaten werden nach spätestens 6 Monaten gelöscht. Bei Widerruf der Einwilligung werden die auf Basis der Einwilligung erstellten Profile und berechnete Werte und Wahrscheinlichkeiten innerhalb von maximal einem Monat gelöscht.

Sämtliche Daten werden spätestens 6 Monate nach Vertragsbeendigung gelöscht, sofern die Einwilligung nicht zuvor widerrufen wird bzw. eine andere rechtliche Grundlage für die Speicherung der Daten besteht. Marketing-Kampagnen können somit auch bis zu 6 Monate nach Vertragsbeendigung an Sie ausgespielt werden.

g. Recht auf Widerruf

Sie können Ihre Einwilligung für Marketingzwecke jederzeit, ohne Angabe von Gründen, mit Wirkung für die Zukunft widerrufen. Diesen können Sie entweder selbst in der

MeinMagenta App oder Web durchführen oder in den unter www.magenta.at/kundenrechte beschriebenen Kanälen. Sie haben auch die Möglichkeit einzelne Kanäle wie E-Mail, Telefon, SMS/RCS, Post, App und Magenta Web abzuwählen. Zusätzlich können Sie auch Mobilfunk-Verträge ausschließen. Dies ist vor allem dann relevant, wenn Sie nicht selbst Nutzer der Mobilfunkverträge sind.

76. Potenzielles Interesse an einem Breitband-Internet-Produkt (Xsell)

a. Zweck der Datenverarbeitung

Magenta Telekom versucht bei dieser Datenverarbeitung das Interesse eines Mobilfunk-Kunden ohne Breitband-Internet für ein mögliches Internetprodukt mit Hilfe von einem Vorhersagemodell zu ermitteln. Ziel ist es Kunden anhand der errechneten Wahrscheinlichkeit ein für die Kunden passenderes Angebot zu unterbreiten. Zweck der Datenverarbeitung ist die Unterbreitung eines für Sie als Kunden passendes Produkt. Die hier beschriebene Datenverarbeitung erfolgt ausschließlich in jenen Fällen, in denen eine Einwilligung zu maßgeschneiderten Angeboten inkl. Profiling vorliegt.

b. Verarbeitete Datenkategorien

Für die Berechnung eines potenziellen Interesses an einem Breitband-Internet-Produkt werden verschiedene Datenkategorien herangezogen, die bereits im Rahmen Ihres Vertragsverhältnisses bei uns gespeichert sind. Hierzu zählen insbesondere:

a. **Stammdaten:**
Vertragsdaten, Alter des Kunden
b. **Nutzungsdaten:**
Datenverbrauch, Roaming, SMS, Telefonie.
c. **Rechnungsdaten:**
Rechnungsbeträge, Service-Gebühren.
d. **App-Nutzungsdaten:**
Interaktionen mit der MeinMagenta App.
a. **Kundenfälle:**
Informationen zu Ihren Interaktionen mit unserem Kundenservice, etwa Anfragen zu Vertragsdetails, Rechnungen oder Tarifwechseln.
e. **Haushaltsdaten:**
Aktive Produkte im Haushalt.
f. **Endgerätedaten:**
Wurde das Endgerät von Magenta Telekom gekauft, dann wird auch der Gerätepreis und das Alter des Geräts sowie Models verarbeitet.
b. **NPS-Daten:**
Sofern Sie an Zufriedenheitsumfragen teilgenommen haben, können diese Angaben ebenfalls berücksichtigt werden.
g. **Vertragsverlängerungsdaten:**
Informationen zu bisherigen Vertragsverlängerungen.
h. **Kampagnen-Interaktionsdaten:**
Klicks auf Xsell-, Loyalty- und Retention-Kampagnen.

c. Involvierte Logik und Funktionsweise

Das Xsell-Modell basiert auf einem Machine-Learning-Verfahren, das die Wahrscheinlichkeit berechnet, mit der ein Mobilfunk-Kunde ohne bestehendes Breitband-Internet-Produkt Interesse an einem Internet-Angebot hat. Die Funktionsweise lässt sich wie folgt zusammenfassen:

Trainingsphase: Das Modell wird mit historischen Kunden-, Haushalts-, Mobilfunk- und Transaktionsdaten trainiert, die in Übereinstimmung mit dem österreichischen Telekommunikationsgesetz (TKG) verarbeitet werden. Nur aktive Mobilfunk-Kunden mit aufrechter Marketing-Einwilligung für maßgeschneiderte Angebote inkl. Profiling zum Beobachtungszeitpunkt werden in die Trainingsgrundgesamtheit aufgenommen. Vor dem Training werden sämtliche personenbezogene Identifikatoren (z.B. Kundennummer, Vertragsnummer) aus den Datensätzen entfernt. Das Modell verarbeitet während des Trainings ausschließlich nicht-personenbezogene Merkmalsdaten (Features). Die Anonymisierung wird durch k-Anonymitätsverfahren (k=5) sichergestellt. Die Trainingsdaten werden nach Abschluss der jeweiligen Modellgenerierung automatisch gelöscht.

Produktionsphase: Im laufenden Betrieb identifiziert das Modell aktive Mobilfunk-Kunden ohne Internet-Produkte, die eine aufrechte Marketing-Einwilligung für maßgeschneiderte Angebote inkl. Profiling haben. Für diese Kunden wird ein Xsell-Score berechnet, der die Wahrscheinlichkeit eines Interesses an einem Internet-Produkt mit niedriger, mittlerer oder hoher Bandbreite angibt. Zusätzlich wird eine Xsell-Kategorie zugewiesen. Die Berechnung erfolgt monatlich.

Das Ergebnis wird von Marketing-Teams genutzt, um über die jeweiligen Kampagnenkanäle (z.B. E-Mail, SMS, RCS) gezielt an die Kunden angepasste Xsell-Breitband-Kampagnen zu richten.

Bei dieser Datenverarbeitung handelt es sich um Profiling im Sinne von Art. 4 Nr. 4 DSGVO, da versucht wird, ein bestimmtes Verhalten der Kunden – nämlich ein mögliches Interesse an einem Internet-Produkt – vorherzusagen.

d. Keine automatisierte Entscheidungsfindung im Sinne von Art. 22 DSGVO

Es findet keine automatisierte Entscheidungsfindung im Sinne von Art. 22 DSGVO statt. Das Profiling dient ausschließlich Marketingzwecken. Es werden keine automatischen Vertragsabschlüsse oder vertragsrelevanten Entscheidungen auf Basis des Xsell-Scores getroffen.

e. Rechtsgrundlage

Als Rechtsgrundlage für die hier beschriebene Datenverarbeitung dient die Marketing-Einwilligung für maßgeschneiderte Angebote inkl. Profiling. Die Einwilligung (Art 6 Abs 1 lit. a DSGVO) ist die Rechtsgrundlage für die Datenverarbeitung.

f. Speicherdauer

Die prognostizierten Werte, mit welcher Wahrscheinlichkeit ein Kunde Interesse an einem Breitband-Internet-Produkt hat, wird monatlich neu berechnet und jeweils für 6 Monate gespeichert.

g. Recht auf Widerruf

Sie können Ihre Marketing-Einwilligung für maßgeschneiderte Angebote inkl. Profiling jederzeit, ohne Angabe von Gründen, mit Wirkung für die Zukunft

widerrufen. Diesen können Sie entweder selbst in der MeinMagenta App durchführen oder in den unter www.magenta.at/kundenrechte beschriebenen Kanälen.

77. Winback – Kontaktaufnahme nach Vertragsbeendigung

a. Zweck der Datenverarbeitung

Magenta Telekom nutzt diese Einwilligung, um Sie nach Beendigung Ihres Vertragsverhältnisses zum Zweck der Kundenrückgewinnung (sogenanntes „Winback“) innerhalb von 3 Jahren zu kontaktieren. Ziel ist es, Ihnen maßgeschneiderte Angebote zu Produkten und Dienstleistungen von Magenta Telekom zuzusenden, wobei eine Kundensegmentierung und eine Erfolgsauswertung der Maßnahmen stattfinden.

b. Verarbeitete Datenkategorien

Verarbeitete Daten bei Privatkunden

a. **Stamm- und Vertragsdaten:** Anrede, Vor- und Nachname, Geburtsdatum, Kundennummer, Vertragsnummer, bei Magenta Telekom bezogene Produkte und Dienste, Tarif, inkludiertes Datenvolumen, Vergünstigungen wie Member-Tarife und Discounts, Datum der letzten Vertragsverlängerung oder Tarifänderung, Kündigungsdatum und der von Ihnen angegebene Kündigungsgrund
b. **Kontaktdaten:** Rufnummer, E-Mail-Adresse, Postadresse
c. Verkehrsdaten werden nicht gespeichert und verarbeitet.

Verarbeitete Daten bei Business-Kunden

a. **Stamm- und Vertragsdaten:** Vor- und Nachname, Kundennummer, Vertragsnummer, Firmennummer, Steuernummer, bei Magenta Telekom bezogene Produkte und Dienste, Tarif, inkludiertes Datenvolumen, Vergünstigungen, Datum der letzten Vertragsverlängerung oder Tarifänderung, Dauer der Vertragsbeziehung mit dem Kunden, Kündigungsdatum und der von Ihnen angegebene Kündigungsgrund
b. **Kontaktdaten:** Rufnummer, E-Mail-Adresse, Postadresse
c. Verkehrsdaten werden nicht gespeichert und verarbeitet.

c. Involvierte Logik und Funktionsweise

Die oben genannten Daten werden in einem Profil zusammengeführt, verschnitten, aggregiert und teilweise KI-gestützt analysiert, um daraus Rückschlüsse auf Ihre Interessen und Ihr wahrscheinliches künftiges Kaufverhalten zu ziehen sowie geeignete Marketingkampagnen auszuwählen. Zusätzlich erfolgen eine Zielgruppensegmentierung sowie die Berechnung von Wahrscheinlichkeiten, die in einem „Score“ zusammengefasst werden. Es handelt sich hierbei um Profiling im Sinne von Art. 4 Nr. 4 DSGVO.

Die Kontaktaufnahme erfolgt über die vom Kunden bekannt gegebenen Kontaktkanäle (Telefon, SMS, RCS, E-Mail, Post) und die im ehemaligen Vertrag enthaltenen Rufnummern, sofern diese Rufnummern im Rahmen der Kündigung an einen anderen Betreiber portiert wurden. Um mögliche Datenschutzverletzungen zu verhindern, findet eine Prüfung statt, ob die Rufnummern portiert wurden oder nicht.

Des Weiteren findet ein Bestandskunden-Abgleich statt. Magenta Telekom hat das berechtigte Interesse (Art 6 Abs 1 lit f DSGVO). nur jenen Personen ein Winback-Angebot im Zuge der hier beschriebenen Datenverarbeitung zu unterbreiten, die noch kein Bestandskunde sind. Hierbei werden bei Privatkunden Vor- und Nachname sowie Geburtsdatum und bei Business-Kunden Firmenname, Steuernummer bzw. Firmenbuchnummer abgeglichen.

d. Keine automatisierte Entscheidungsfindung im Sinne von Art. 22 DSGVO

Es findet keine automatisierte Entscheidungsfindung im Sinne von Art. 22 DSGVO statt. Die erstellten Profile und Scores dienen ausschließlich der Auswahl geeigneter Rückgewinnungsangebote. Es werden keine automatischen vertragsrelevanten Entscheidungen auf Basis der Scores getroffen.

e. Rechtsgrundlage

Die Rechtsgrundlage für die hier beschriebene Datenverarbeitung ist Ihre Einwilligung (Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO).

f. Speicherdauer

Die Einwilligung gilt ab dem Zeitpunkt der Beendigung des Vertragsverhältnisses bis zu 3 Jahre nach Vertragsbeendigung. Nach Ablauf dieses Zeitraums oder bei Widerruf der Einwilligung werden die verarbeiteten Daten gelöscht.

g. Recht auf Widerruf

Sie können Ihre Einwilligung jederzeit, ohne Angabe von Gründen, mit Wirkung für die Zukunft widerrufen. Den Widerruf können Sie auf den unter www.magenta.at/widerruf angegebenen Kanälen (z.B. impressum@magenta.at) durchführen. Die Rechtmäßigkeit der Datenverarbeitung bleibt bis zum Zeitpunkt des Widerrufs unberührt.

78. Prognostizierte Kauf- und Wechselbereitschaft

a. Zweck der Datenverarbeitung

Im Rahmen unserer Kundenbetreuung nutzt Magenta Telekom ein Modell zur Vorhersage der Kauf- und Wechselbereitschaft. Ziel dieser Verarbeitung ist es, Kunden mit einer möglicherweise erhöhten Wechselbereitschaft frühzeitig zu identifizieren, um ihnen im Rahmen unseres Kundenservice gezielt Unterstützung anbieten zu können. Die ermittelte Kündigungswahrscheinlichkeit dient ausschließlich dazu, die Kundenzufriedenheit zu verbessern und sicherzustellen, dass Sie als Kunde die vereinbarten Leistungen optimal nutzen können.

b. Verarbeitete Datenkategorien

Für die Berechnung der Wechselbereitschaft werden verschiedene Datenkategorien herangezogen, die bereits im Rahmen Ihres Vertragsverhältnisses bei uns gespeichert sind. Hierzu zählen insbesondere:

a. **Stammdaten:**
Alter des Kunden
b. **Vertragsinformationen:**
Tarife, Produkte, Dauer des Vertragsverhältnisses(se), verbleibende Vertragsbindung, Tarifinformationen sowie etwaige bestehende Sonderangebote.
c. **Nutzungsdaten:**
Informationen zu Ihrem Nutzungsverhalten, beispielsweise die Entwicklung Ihres Datenverbrauchs, Ihrer Telefonie-Nutzung sowie etwaiger Roaming-Nutzung – jeweils in aggregierter Form und im Verhältnis zu Ihrem gebuchten Tarif.
d. **App-Nutzungsdaten:**
Interaktionen mit der MeinMagenta App.
e. **Rechnungsdaten:**
Informationen zu Rechnungsbeträgen und deren Entwicklung über einen bestimmten Zeitraum.
f. **Kontakthistorie:**
Informationen zu Ihren Interaktionen mit unserem Kundenservice, etwa Anfragen zu Vertragsdetails, Rechnungen oder Tarifwechseln.
g. **Kundenzufriedenheit:**
Sofern Sie an Zufriedenheitsumfragen teilgenommen haben, können diese Angaben ebenfalls berücksichtigt werden.
h. **Endgerätedaten:**
Sofern Sie das Endgerät von Magenta Telekom erhalten haben, wird diese Information ebenfalls verarbeitet. Hier sind der Name und das Alter des Geräts ausschlaggebend.
i. **Modem-Daten:**
Modem-Typ, Hersteller, unterstützte Technologien
j. **Ausfalldaten:**
Informationen zu häufigen Netzstörungen, Gesamtausfallstunden über einen definierten Zeitraum
k. **Haushaltsdaten:**
Anzahl aktiver Produkte im Haushalt.

c. Involvierte Logik und Funktionsweise

Das Modell zur Berechnung der prognostizierten Wechselbereitschaft basiert auf einem Machine Learning Model (ML). Die Funktionsweise lässt sich wie folgt zusammenfassen:

Das Modell analysiert historische Daten von Kunden, die in der Vergangenheit gekündigt haben, und identifiziert dabei Muster und Faktoren, die statistisch mit einer Kündigung zusammenhängen. Auf Basis dieser erkannten Muster wird für jeden aktiven Kunden ein Wahrscheinlichkeitswert berechnet, der angibt, wie wahrscheinlich eine Kündigung innerhalb eines definierten Zeitraums ist.

Auf Basis dieser erkannten Muster wird für jeden aktiven Kunden ein Wahrscheinlichkeitswert für eine Kündigung (Churn-Score) berechnet. Das Ergebnis wird als Score und als Risikokategorie ausgegeben:

a. **VERY_HIGH_RISK_CHURN**
(sehr hohes Kündigungsrisiko)
b. **HIGH_RISK_CHURN**
(hohes Kündigungsrisiko)
c. **MODERATE_RISK_CHURN**
(mittleres Kündigungsrisiko)
d. **LOW_RISK_CHURN**
(niedriges Kündigungsrisiko)
e. **NO_RISK_CHURN**
(kein Kündigungsrisiko)

Es handelt sich hierbei ausdrücklich um eine Prognose und nicht um eine Tatsachenfeststellung. Das Modell trifft keine Aussage darüber, ob Sie tatsächlich kündigen werden, sondern lediglich über eine statistische Wahrscheinlichkeit.

Bei dieser Datenverarbeitung handelt es sich auch um Profiling, da versucht wird ein bestimmtes Verhalten der Kunden, nämlich eine mögliche Kündigung, vorherzusagen.

d. Keine automatisierte Entscheidung im Sinne von Art 22 DSGVO

Es findet **keine automatisierte Entscheidungsfindung** im Sinne von Artikel 22 DSGVO statt. Das bedeutet, dass aus der Berechnung keine automatischen Entscheidungen mit rechtlicher Wirkung oder ähnlich erheblicher Beeinträchtigung für Sie abgeleitet werden.

Der Churn-Score dient ausschließlich dazu, unser Kundenservice-Team bei der gezielten Kontaktaufnahme mit möglicherweise unzufriedenen Kunden zu unterstützen. Es werden keine automatischen vertragsrelevanten Handlungen vorgenommen.

e. Rechtsgrundlage

Die Datenverarbeitung erfolgt auf Grundlage der **Vertragserfüllung** gemäß Artikel 6 Absatz 1 lit. b DSGVO. Die proaktive Kundenbetreuung dient der Vertragserfüllung und der Verbesserung Ihrer Kundenerfahrung. Hierfür führt Magenta Telekom Care-Calls durch, bei denen Sie kontaktiert werden um mögliche Probleme in Bezug auf ihre bei Magenta Telekom gekauften Produkte zu besprechen und mögliche Lösungen zu finden. Oft können technische Probleme mit Änderungen in den Einstellungen behoben werden.
Magenta Telekom hat als Ihr Vertragspartner darüber hinaus ein **berechtigtes Interesse** (Art 6 Abs 1 lit. f DSGVO) daran, sicherzustellen, dass Sie mit den vereinbarten Leistungen zufrieden sind und das Leistungsversprechen tatsächlich erfüllt wird.

Zusätzlich wird der errechnete Churn-Score auch für Marketingzwecke verwendet, sofern Sie dem Erhalt von Marketingkampagnen **eingewilligt** haben (Art 6 Abs 1 lit. a DSGVO).

f. Speicherdauer

Die berechneten Wechselbereitschaftswerte werden monatlich neu berechnet und für **sechs Monate** gespeichert und danach automatisch gelöscht. Eine Ansammlung historischer Werte über längere Zeiträume findet nicht statt.

g. Recht auf Widerspruch (Art. 21 DSGVO)

Sie haben grundsätzlich das Recht, gegen diese Datenverarbeitung Widerspruch einzulegen. In diesem Fall wird eine Interessenabwägung vorgenommen.

79. Kundenabgleich, Effizienzmessung und Optimierung interessensbezogener Werbung auf Online-Plattformen

Sofern Sie Ihre Einwilligung erteilen, verarbeiten wir Ihre **E-Mail-Adresse**, Ihre **Rufnummer** und Ihr **Kaufverhalten** zum Zweck des Kundenabgleichs, der Effizienzmessung und der Optimierung interessensbezogener Werbung. Dabei kommt es zu einer pseudonymisierten Übermittlung der genannten Daten an Google Ireland Limited, und Meta Platforms Ireland Limited. Wir können Ihnen dadurch Inhalte dieser Diensteanbieter anzeigen und nachvollziehen, welche Werbemaßnahmen Ihr Interesse für unsere Produkte und Services geweckt hat. Um die genannten Zwecke zu erreichen, verwenden wir die Tools „Google Customer Match", „Google Enhanced Conversions", „Facebook Customer List Custom Audiences" und „Meta Advanced Matching".

a. **Optimierte interessensbezogene Werbung auf Google Plattformen (Google Customer Match):** Vereinfacht dargestellt werden dabei Ihre bei uns gespeicherten Kundendaten mit Ihren Google-Konten verknüpft. Das funktioniert in etwa so: Wir pseudonymisieren Ihre Kundendaten (**E-Mail-Adresse, Rufnummer**) und laden diese bei Google hoch. „Pseudonymisieren" heißt in diesem Zusammenhang, dass die Kundendaten zu einem Hash-Wert umgewandelt werden. Der Hash-Wert besteht aus einer Zahlen-Buchstaben-Kombination. Google überprüft sodann die hochgeladenen Daten und ordnet sie bestehenden Google-Konten zu (sog. „Match"). Dadurch können wir Ihnen auf Google-Plattformen optimierte interessensbezogene Werbung anzeigen. Google Plattformen sind z. B. Gmail, YouTube oder die Google-Suche. Nach Erstellung des Matches werden die hochgeladenen Daten von Google gelöscht.

b. **Nachvollziehbarkeit der Google-Werbung (Google Enhanced Conversions):** Ihre bei uns getätigten Käufe bzw. Tarifabschlüsse (sog. „Conversions" bzw. Vertragsabschlüsse) werden einzelnen Werbemaßnahmen, die auf Google-Plattformen angezeigt werden, zugeordnet. Das funktioniert in etwa so: Sie sehen sich eine Werbeanzeige auf einer Google-Plattform an. Wenn Sie in der Folge eine Conversion bei uns durchführen, pseudonymisieren wir Ihre Kundendaten (E-Mail-Adresse, Rufnummer, Kaufverhalten) und laden diese bei Google hoch. Google überprüft die hochgeladenen Daten und ordnet die durchgeführte Conversion einer bestimmten Google-Werbung zu. Dadurch können wir nachvollziehen aufgrund welcher Google-Werbung Ihr Interesse für unsere Produkte geweckt wurde. Weiters können wir die Effizienz unserer Werbemaßnahmen messen.

c. **Optimierte interessensbezogene Werbung auf Facebook (Facebook Customer List Custom Audiences):** Vereinfacht dargestellt werden dabei Ihre bei uns gespeicherten Kundendaten mit Ihren Facebook-Konten verknüpft. Das funktioniert in etwa so: Wir pseudonymisieren Ihre Kundendaten (**E-Mail-Adresse**, **Rufnummer**) und laden diese bei Facebook hoch. „Pseudonymisieren" heißt in diesem Zusammenhang, dass die Kundendaten zu einem Hash-Wert umgewandelt werden. Der Hash-Wert besteht aus einer Zahlen-Buchstaben-Kombination. Facebook überprüft sodann die hochgeladenen Daten und ordnet sie bestehenden Facebook-Konten zu (sog. „Match"). Dadurch können wir Ihnen auf Facebook optimierte interessensbezogene Werbung anzeigen. Nach Erstellung des Matches werden die hochgeladenen Daten von Facebook gelöscht.

d. **Nachvollziehbarkeit der Facebook-Werbung (Meta Advanced Matching)**
Ihre bei uns getätigten Käufe bzw. Tarifabschlüsse (sog. „Conversions" bzw. Vertragsabschlüsse) werden einzelnen Werbemaßnahmen, die auf Facebook angezeigt werden, zugeordnet. Das funktioniert in etwa so: Sie sehen sich eine Werbeanzeige auf Facebook an. Wenn Sie in der Folge eine Conversion bei uns durchführen, pseudonymisieren wir Ihre Kundendaten (E-Mail-Adresse, Rufnummer, Kaufverhalten) und laden diese bei Facebook hoch. Facebook überprüft die hochgeladenen Daten und ordnet die durchgeführte Conversion einer bestimmten Facebook-Werbung zu. Dadurch können wir nachvollziehen aufgrund welcher Facebook-Werbung Ihr Interesse für unsere Produkte geweckt wurde. Weiters können wir die Effizienz unserer Werbemaßnahmen messen.

Die Datenverarbeitung kann in den USA erfolgen und es besteht das Risiko, dass Ihre Daten von US-Behörden zu Kontroll- und Überwachungszwecken verarbeitet werden können. Google Ireland Limited und Meta Platforms Ireland Limited verfügen jeweils über eigene Datenschutzbestimmungen gemäß Art 13, 14 DSGVO.

Nutzung der Webseite

In diesem Kapitel werden die Datenverarbeitungen beschrieben, die in Zusammenhang mit der Webseitennutzung stehen. Es wird darauf eingegangen, welche Daten erfasst werden und zu welchen Zwecken sie verarbeitet werden. Informationen, wie Cookies auf der Webseite verarbeitet werden, finden Sie unter Cookies. In den Cookie-Einstellungen können Sie selbst entscheiden, für welche Zwecke Cookies gesetzt werden dürfen.

80. Welche Daten werden im Rahmen der Webseitennutzung erhoben?

Auf unserer Webseite können Sie sich über unsere Produkte und Services informieren. Durch das Aufrufen im Internet, erheben wir bestimmte **technische Daten**, die Ihr Browser **automatisch** an uns übermittelt. Darüber hinaus verarbeiten wir jene **Daten, die Sie mit uns teilen**, wenn Sie sich z.B. im **Self-Service-Bereich registrieren**. Die Art und der Umfang der von uns erhobenen personenbezogenen Daten hängt auch insbesondere davon ab, **wie Sie mit der Webseite interagieren** und **welche Funktionen Sie nutzen**. Die Nichtbereitstellung der Daten hätte zur Folge, dass Sie die Webseite (bzw. bestimmte Funktionen der Webseite) nicht oder nur eingeschränkt nutzen können.

81. Technische Daten
Unter technischen Daten werden personenbezogene Daten verstanden, die Ihr Browser beim Aufrufen unserer Webseite automatisch an uns übermittelt. Wir speichern diese Daten in der Regel in sogenannten **Log-Dateien** (bzw. Serverprotokollen) ab. In diesen Daten ist z.B. der **Browsertyp** und die Version des Browsers, die **Referrer-URL**, der von Ihnen zuvor aufgerufenen Webseite, Ihre **IP-Adresse**, das Datum und die Uhrzeit des Webseitenzugriffs, die übertragene Datenmenge sowie Ihre Gerätedaten (z.B. Art und Version des Endgeräts) enthalten.

82. Daten, die Sie mit uns teilen
Darunter werden z.B. personenbezogene Daten verstanden, die von Ihnen eingegeben und an uns übermittelt werden, wie z.B. Informationen, die im Rahmen des Registrierungsprozesses abgefragt und von Ihnen in die Eingabemaske eingetragen werden (z.B. **Vor- und Nachname**, **Geburtsdatum**, **E-Mail-Adresse**, Telefonnummer und Kundenkennwort), Informationen, die Sie im Zuge einer Bestellung im Webshop eingeben (z.B. **Rechnungsempfänger**, **Lieferadresse**, **Zahlungsmodalität** und **Bank- und Kontoinformationen**) sowie Angaben, die Sie bei der Nutzung bestimmter Funktionalitäten machen (z.B. Prüfung der Verfügbarkeit unserer Produkte an Ihrem Wohnsitz).

83. Wofür werden die erhobenen Daten verarbeitet?
In den nachfolgenden Ausführungen werden insbesondere die Zwecke und die Rechtsgrundlage der Datenverarbeitung beschrieben.

84. Darstellung und Schutz der Webseite
Für die fehlerfreie Darstellung und den Schutz unserer Webseite speichern wir technische Daten, die von Ihrem Browser automatisch an uns übermittelt werden, in sogenannten Logdateien bzw. Serverprotokollen ab. Dies umfasst den **Browsertyp** und die **Version des verwendeten Browsers**, die **URL**, der **zuvor aufgerufenen Webseite** (Referrer URL), Ihre **IP-Adresse**, das **Datum** und die **Uhrzeit des Zugriffs**, die **übertragene Datenmenge**, das **Betriebssystem**, die **Art** des zugreifenden **Endgeräts**, **Netzwerkinformationen** sowie die **URL abgerufener Daten**. Ein Zusammenführen dieser Daten mit anderen bei uns gespeicherten Daten findet nicht statt. Die Daten werden zur Erstellung von **allgemeinen Nutzungsstatistiken** und im Falle eines **Hackerangriffs** auch zur **Abwehr** und **Aufklärung** des Angriffs **ausgewertet** (Art 6 Abs. 1 lit f „zur Wahrung unserer berechtigten Interessen erforderlich“). Diese Daten werden nach 7 Tagen gelöscht, sofern Sie nicht in den Cookie-Einstellungen einer Datenspeicherung für Analyse- bzw. Marketingzwecken zugestimmt haben.

85. Darstellung der Tarife
Sie haben die Möglichkeit, über eine Auswahlfelder (Checkbox) die Darstellung unserer Tarife auf der Webseite an Ihre Interessen und Bedürfnisse anzupassen. Sie können z.B. auswählen, **dass Sie bereits einen Vertrag mit Magenta Telekom haben** oder an der **Kombination von Internet- und TV-Produkten** interessiert sind. Über die getroffene Auswahl wird die Tarifdarstellung angepasst. In diesem Fall verarbeiten wir zusätzlich die **Information, die Sie über die Checkbox angeben** (z.B. dass Sie über einen Vertrag mit Magenta Telekom verfügen oder an bestimmten Produkten interessiert sind). Sollten Sie unsere Webseite verlassen und erneut aufrufen, müssen Sie die Checkboxen erneut betätigen. Die Webseite merkt sich die von Ihnen getroffene Auswahl nur für die Dauer der Webseitennutzung.

86. Webshop
Für die Vertragsanmeldung und Identitätsfeststellung über den Webshop siehe Punkt 16.1 und 16.2.
In unserem Webshop können Sie nach Produkten suchen und Bestellungen vornehmen. Dafür merken wir uns temporär, welche Produkte Sie in den Warenkorb legen. Zur **Durchführung und Analyse der Bestellung** und zur Nachvollziehbarkeit des Orderstatus im Webshop verarbeiten wir Ihren **Namen**, Ihre **Anschrift**, Ihre **E-Mail-Adresse**, Ihre **Zahlungsdaten** sowie **das von Ihnen bestellte Produkt** (Art 6 Abs 1 lit b DSGVO „zur Vertragserfüllung erforderlich“). Darüber hinaus erheben wir zum Zweck der Betrugsvermeidung bei Bestellungen in unserem Webshop die **IP-Adresse**, **Browser-Sprache**, **Geräteart**, **DNS-IP** sowie das **Betriebssystem des Geräts** von dem die Bestellung durchgeführt wird und übermitteln diese Daten an einen IT-Dienstleister (Art 6 Abs. 1 lit f „zur Wahrung unserer berechtigten Interessen erforderlich“).

87. Suchfunktion
Die Suchfunktion auf unserer Webseite bietet Ihnen die Möglichkeit rasch die gewünschten Informationen zu unseren Produkten und Services zu finden. Wenn Sie diese Funktion nutzen, speichern wir den von Ihnen **eingegebenen Suchbegriff** sowie die **Referrer URL** und bewahren diese für einen Monat auf. Wir verwenden diese Informationen um den Aufbau unserer Webseite laufend zu verbessern.

88. Terminbuchung
Auf unserer Webseite haben Sie die Möglichkeit einen Termin in einem unserer Shops zu buchen. Für die Bereitstellung und Nachverfolgung der Terminbuchung sowie zur Vorbereitung der Shop-Mitarbeiter auf den Termin verarbeiten wir die von Ihnen angegebene **Rufnummer**, **E-Mail-Adresse** sowie Ihren **Vor- und Nachnamen.** Die Daten werden spätestens 24 Stunden nach Ablauf oder Stornierung des Termins gelöscht (Art 6 Abs 1 b DSGVO; „zur Vertragserfüllung erforderlich“).

89. Störungsabfrage
Sie haben auf unserer Webseite die Möglichkeit eine Störungsabfrage durchzuführen. Dabei geben Sie in einem Formular Ihre **PLZ** sowie Ihre **Straße** an und erhalten daraufhin Auskunft darüber, ob diese Region derzeit von einer Störung im Mobilfunk und/oder Festnetz betroffen ist. Die eingegebenen Daten werden von uns zwei Monate aufbewahrt, jedoch ohne, dass diese mit einem Namen oder einer IP-Adresse verbunden werden (Art 6 Abs 1 b DSGVO; „zur Vertragserfüllung erforderlich).

90. Verfügbarkeitsabfrage
Sie haben auf unserer Webseite die Möglichkeit eine Verfügbarkeitsabfrage durchzuführen. Dabei geben Sie in einem Formular Ihre **Adresse** an und erhalten Auskunft darüber welche Festnetzanschlussart (Kabel, DSL, Glasfaser) an dieser Adresse verfügbar ist. Die Daten werden nur für den Zeitraum der Anfrage

zwischengespeichert und anschließend umgehend gelöscht (Art 6 Abs 1 b DSGVO; „zur Vertragserfüllung erforderlich)

91. Veranstaltungsanmeldung

Sofern Sie sich auf unserer Webseite für eine Veranstaltung anmelden, verarbeiten wir dafür Ihren **Namen**, Ihre **E-Mail-Adresse** sowie Ihre **Firmenzugehörigkeit** zum Zweck der Organisation der Veranstaltung. Darüber hinaus bewahren wir die Information, ob Sie an der Veranstaltung teilgenommen haben, zur Sicherstellung der konzerninternen Compliance-Vorgaben jeweils für ein Jahr auf.

92. Magenta Business Domaincheck und Domainbestellung

Wenn Sie auf unserer Webseite die Möglichkeit nutzen einen Domaincheck durchzuführen, verarbeiten wir Ihre **IP-Adresse** sowie die von Ihnen abgerufene **Domain**. Die Daten werden nur für den Zeitraum der Anfrage zwischengespeichert und anschließend umgehend gelöscht

Im Rahmen der Domainbestellung erheben wir darüber hinaus Ihren **Namen**, Ihre **Adresse**, **Rufnummer** und **E-Mail-Adresse** sowie Ihre **Zahlungsdaten** (IBAN, BIC, Bank, Kontoinhaber) und verarbeiten diese für die Erstellung der Rechnung und die Durchführung der Domainbestellung (Art 6 Abs 1 b DSGVO; „zur Vertragserfüllung erforderlich).

93. Friendly Captcha

Wir verwenden auf unserer Website den Dienst „Friendly Captcha“ der Friendly Captcha GmbH, um Eingaben automatisierter Programme zu erkennen und unsere Website vor Spam und Missbrauch zu schützen. Bei der Prüfung übermittelt Ihr Browser Verbindungs-, Umgebungs-, Interaktions- und Funktionsdaten, darunter Ihre IP-Adresse, an den Auftragsverarbeiter Friendly Captcha. Der Auftragsverarbeiter im Sinne von Art 28 DSGVO anonymisiert Ihre IP-Adresse vor der Speicherung mittels Einweg-Hashing. Die Verarbeitung erfolgt auf Grundlage unseres berechtigten Interesses an der Sicherheit unserer Website und der Verhinderung von Missbrauch (Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO).

94. YouTube Videos

In manchen Bereichen unserer Webseite haben wir Videos der Video-Plattform YouTube des Diensteanbieters Google Ireland Ltd. eingebettet um Ihnen themenbezogen informative Videos direkt auf unserer Webseite anzeigen zu können. Wenn Sie daher den jeweiligen Bereich unserer Webseite aufrufen in dem ein YouTube Video eingebaut ist lädt Ihr Browser automatisch die entsprechenden Informationen. Hierzu werden Informationen über das von Ihnen verwendete **Endgerät**, Ihre **IP-Adresse**, die **Referrer URL** sowie die Information, dass das Video angesehen wurde an Google Ireland Ltd. Übermittelt (Art 6 Abs 1 f DSGVO; „zur Wahrung unserer berechtigten Interessen erforderlich“).

Sofern Sie über ein YouTube Konto verfügen und in diesem angemeldet sind, werden diese Informationen durch das Setzen von Cookies diesem Konto zugeordnet. Sie können im Rahmen des Cookie-Banners selbst darüber entscheiden, ob Sie „nur erforderliche Cookies“ zulassen, dann werden keine Cookies zu Analysezwecken gesetzt (Art 6 Abs 1 a DSGVO „Einwilligung“)

95. Social Media Auftritte von Magenta Telekom

Magenta Telekom betreibt Fanpages auf mehreren Social Media Netzwerken (Facebook, Instagram, Youtube, TikTok, LinkedIn, X). Wenn Sie diese Fanpages besuchen, können Cookies zu Analysezwecken gesetzt werden. Bei den Interaktionen mit unserer Fanpage werden idR Insight-Daten erhoben und ausgewertet, die uns in zusammengefassten Statistiken bereitgestellt werden. Hierbei sind wir und die jeweilige Social Media Plattform gemeinsame Verantwortliche im Sinne von Art 26 DSGVO. Wir verwenden die Statistiken insbesondere zur Optimierung unseres Fanpage-Auftritts und zur Erhöhung unserer Reichweite (Art 6 Abs 1 lit f DSGVO; „berechtigtes Interesse“). Sie können im Rahmen des Cookie-Banners auf der jeweiligen Social Media Plattform selbst darüber entscheiden, ob Sie „nur erforderliche Cookies“ zulassen, dann werden keine Cookies zu Analysezwecken gesetzt.

Darüber hinaus werden Ihre Eingaben auf den Socia Media Plattformen bzw. ihre dortigen Aktivitäten von den Anbietern der jeweiligen Plattform als eigenständiger datenschutzrechtlicher Verantwortlicher verarbeitet. Je nach Anbieter werden Ihre Daten im Zuge dessen auch in Drittstaaten, wie z. B. die USA, übermittelt. Eine genaue Beschreibung der optimierten interessensbezogene Werbung auf diesen Plattformen finden Sie unter Punkt 21.14.

Ihre Rechte

Ihr Vertrauen ist uns wichtig. Wir möchten Sie daher umfassend darüber informieren, welche Rechte Sie als Betroffener haben und wie Sie diese ausüben können.

Selbstverständlich stehen wir Ihnen aber für weitere Fragen auch telefonisch unter 0676/2000, per Brief an Rennweg 97-99, A-1030 Wien, Postfach 676 und/oder persönlich in den Magenta-Shops zur Verfügung und unterstützen Sie mit weiterführenden Informationen bei der Wahrnehmung Ihrer Rechte. Unsere Datenschutzbeauftragte erreichen Sie z.B. per E-Mail an impressum@magenta.at.

96. Welche Rechte habe ich?

Sie haben das Recht,

a. **Auskunft** zu verlangen u.a. zu Kategorien der verarbeiteten Daten, Verarbeitungszwecken, etwaigen Empfängern der Daten und der geplanten Speicherdauer (Art 15 DSGVO);
b. die **Berichtigung** bzw. Ergänzung unrichtiger bzw. unvollständiger Daten zu verlangen (Art 16 DSGVO);
c. eine erteilte Einwilligung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft zu **widerrufen** (Art 7 Abs 3 DSGVO);
d. 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);
e. in bestimmten Fällen 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 (Art 17 DSGVO);

f. unter bestimmten Voraussetzungen die **Einschränkung** von Daten zu verlangen, soweit eine Löschung nicht möglich bzw. die Löschpflicht streitig ist (Art 18 DSGVO);

g. auf **Datenübertragbarkeit**, d.h. Daten, die Sie uns bereitgestellt haben, in einem gängigen maschinenlesbaren Format wie z.B. CSV zu erhalten und ggf. an andere zu übermitteln (Art 20 DSGVO);

h. sich bei der zuständigen **Aufsichtsbehörde** über eine Datenverarbeitung zu **beschweren** (zuständige Behörde ist die österreichische Datenschutzbehörde, Barichgasse 40-42, A-1030 Wien, dsb@dsb.gv.at).

97. Recht auf Auskunft

Die von Ihnen bekanntgegebenen **Stammdaten** und **sonstigen Vertragsdaten** können Sie jederzeit im Self-Service-Bereich "Mein Magenta" und/oder „Mein S-Budget Mobile“ einsehen. Hier finden Sie ebenfalls Ihre **Rechnungen** und **Einzelgesprächsnachweise** („EGN“) zum Download. Die Rechtsgrundlage zur Beauskunftung des EGN bildet § 138 TKG 2021. Die Bestimmung stellt sicher, dass das Kommunikationsgeheimnis gewahrt bleibt. Informationen, die Rückschlüsse auf Gesprächspartner zulassen, dürfen nicht bzw. nur mit deren Erlaubnis erteilt werden. Ebenso müssen etwaige Mitbenutzer damit einverstanden sein, bzw. Sie als Anschlussinhaber müssen zusichern, dass der Anschluss von niemandem außer Ihnen selbst genutzt wurde. Hier finden Sie die Auflistung der Empfänger (bzw. Kategorien von Empfängern).

Sollten Sie noch **weitere Auskünfte** zu Ihren Daten wünschen, können Sie uns jederzeit über die oben genannten Kontaktkanäle kontaktieren. Zur Geltendmachung des Auskunftsrechts empfehlen wir das Formular der Datenschutzbehörde in unterschriebener Form. Dieses kann im Kontaktformular für Privatkunden oder im Kontaktformular für Businesskunden hochgeladen werden. Zur Identitätsfeststellung ist in manchen Fällen eine **Ausweiskopie** vorzulegen. Diese wird nach Feststellung ihrer Identität gelöscht.

https://www.crif.at/datenschutz-in-bewegung-crif-informiert/selbstauskunft-crif-service-portal/Bei Fragen zur **Bonitätsprüfung** können Sie darüber hinaus eine **Selbstauskunft** bei den jeweiligen Kreditschutzinstituten, Kreditschutzverbänden und Gewerbetreibenden, die gemäß § 152 GewO befugt sind, beantragen. Bei der CRIF GmbH ist dies z.B. hier möglich.

98. Recht auf Berichtigung

Einige Daten können Sie selbst im Self-Service-Bereich "Mein Magenta" und/oder „Mein S-Budget Mobile“ **richtigstellen**, sollten diese z.B. veraltet oder nicht korrekt sein. Das betrifft u.a. Ihren **Vor- und Nachnamen**, Ihr **Geburtsdatum** und Ihre **Kontaktdaten**. Hierzu wenden Sie sich bitte unter 0676/2000 um die Änderung Ihrer Kontaktdaten vornehmen zu können.

99. Recht auf Widerruf

Alle optionalen **Einwilligungen**, die Sie uns zur Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten gegeben haben, können Sie jederzeit kostenlos und ohne Angabe von Gründen gänzlich widerrufen oder auf bestimmte Datenverarbeitungen einschränken (wie z.B. den Kontakt nur über SMS, E-Mail oder Post). Der Widerruf gilt für die Zukunft und lässt die Rechtmäßigkeit der Datenverarbeitung bis zum Zeitpunkt des Widerrufs unberührt. Für den Widerruf stehen Ihnen insbesondere die unter Punkt 1. genannten Kontaktkanäle zur Verfügung. Im **Self-Service-Bereich** "Mein Magenta" und/oder „Mein S-Budget Mobile“ können Sie darüber hinaus alle erteilten **Einwilligungen** einsehen und **verwalten**. Der Self-Service-Bereich kann über die Webseite oder die MeinMagenta App aufgerufen werden. Hierfür müssen Sie im Self-Service-Bereich den Menüpunkt „Benachrichtigungen & Zustimmungen“ auswählen. Über das Betätigen der **Auswahlfelder** können Sie auswählen, ob Sie Ihre Einwilligung erteilen oder gegebenenfalls eine erteilte Einwilligung widerrufen möchten. **Newsletter** können darüber hinaus über einen Link in der jeweils an Sie gesendeten **E-Mail** gesondert **abbestellt** werden.

Falls Sie von einem Magenta **Partner** betreut werden und diesem eine Einwilligung erteilt haben, ist es möglich, dass Sie auch von diesem Partner Werbung erhalten. Hier handelt es sich um Werbung, die der **jeweilige Partner selbst versendet**. Ein Widerruf der Einwilligungen gegenüber Magenta Telekom hat keine Auswirkungen auf die Einwilligungen, die Sie eventuell Dritten (Partnern) gegenüber abgegeben haben. Wenn Sie keine Werbung des Partners wünschen, müssen Sie daher auch die **Einwilligung**, die sie gegenüber dem **jeweiligen Partner** erteilt haben, **widerrufen**.

Wir sind um **Aktualität** und **Schnelligkeit** bemüht. Manchmal dauert es jedoch bis zu 48 Stunden, bis die Widerrufe in jedem System vermerkt sind, da wir Werbekampagnen oft schon geplant haben und der Widerruf uns daher nicht rechtzeitig erreicht.

100. Widerspruch nach Art 21 DSGVO

Wenn die Datenverarbeitung auf der Rechtsgrundlage des berechtigten Interesses beruht, haben Sie gemäß **Art 21 Abs 1 DSGVO** das Recht, aus den **Gründen Ihrer besonderen Situation Widerspruch** gegen die Datenverarbeitung einzulegen. Wir verarbeiten die personenbezogenen Daten danach nicht mehr, es sei denn, wir können schutzwürdige Gründe für die Verarbeitung nachweisen, die Ihre Interessen, Rechte und Freiheiten überwiegen, oder wenn die Verarbeitung der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen dient. Sie können für die Dauer dieser Prüfung gemäß Art 18 DSGVO Ihr Recht auf Einschränkung geltend machen. Das bedeutet, dass die Daten z.B. für die Zeit der Prüfung nicht mehr für den ursprünglichen Zweck verarbeitet werden.

Werden personenbezogene Daten auf der Rechtsgrundlage des berechtigten Interesses verarbeitet, um **Direktwerbung** zu betreiben, **unterbleibt** gemäß **Art 21 Abs 3 DSGVO** wenn Sie Widerspruch einlegen die **Verarbeitung zu diesem Zweck**, **ohne** dass eine **Interessensabwägung** erfolgt.

101. Recht auf Löschung

Sie können verlangen, dass jene Daten **gelöscht** werden, die für die Vertragserbringung nicht mehr notwendig sind, **soweit und solange es keinen entgegenstehenden Grund gibt**, aus dem wir z.B. verpflichtet sind, diese Daten zu verarbeiten, wie buchhalterische Aufbewahrungspflichten.

102. Zum Recht auf Datenübertragbarkeit

Sollten Sie von Ihrem Recht auf Datenübertragbarkeit Gebrauch machen, stellen wir Ihnen jene personenbezogenen Daten **maschinell lesbar** zur Verfügung, die von Ihnen selbst bereitgestellt und bei uns gespeichert wurden (wie z.B. Ihre **Stammdaten** und Ihre **Bankverbindung**). Dies kann je nach technischer Durchführbarkeit variieren.

Ihre **Telefonnummer** kann innerhalb Österreichs zu einem anderen Anbieter portiert werden, wenn die Voraussetzungen für eine Portierung gemäß der österreichischen Nummernübertragungsverordnung in der jeweils gültigen Fassung vorliegen. **Informationen zur Rufnummernmitnahme** erhalten Sie z.B. auf unserer Webseite, im Magenta Shop und telefonisch unter 0676/2000. Selbstverständlich können Sie Ihre Rufnummer auch von einem anderen österreichischen Anbieter problemlos zu Magenta Telekom mitnehmen. Ihre personenbezogenen Daten werden bei Bestandskunden 6 Monate nach Vertragsbeendigung gelöscht. Sind sie kein Kunde, werden Ihre Dokumente nach 100 Tagen gelöscht. (Art 6 Abs 1 c DSGVO „rechtliche Verpflichtung“, Art 6 Abs 1 b DSGVO „zur Vertragserfüllung notwendig).

103. Beschwerderecht

Wir sind darum bemüht, Sie bestmöglich zu betreuen und Ihre Anliegen rasch zu Ihrer vollsten Zufriedenheit zu bearbeiten. Sollten Sie trotz unserer sorgfältigen Bemühungen einen Grund zur Beanstandung über datenschutzrechtliche Themen haben, können Sie sich jederzeit an uns wenden, um gemeinsam eine rasche Lösung zu finden. Darüber hinaus haben Sie selbstverständlich das Recht, **Beschwerde** bei der **zuständigen Aufsichtsbehörde** (österreichische Datenschutzbehörde, Barichgasse 40-42, A-1030 Wien, dsb@dsb.gv.at) einzulegen. Weiters unterliegen wir der Aufsicht der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH (RTR), Mariahilfer Straße 77-79, A-1060 Wien.