



Nutzungsbedingungen und Datenschutzerklärung für den Self-Service-Bereich

T-Mobile Austria GmbH

Stand:

Gültig ab 18.08.2022

1. Präambel

- 1.1. Diese Nutzungsbedingungen regeln das Vertragsverhältnis des Kunden zu der T-Mobile Austria GmbH (in der Folge kurz „T-Mobile“), Rennweg 97-99, A-1030 Wien, FN 171112k des Firmenbuchs des Handelsgerichts Wien, bei der Nutzung des Self-Service-Bereichs "Mein Magenta" / „Mein S-Budget Mobile“ (in der Folge kurz „Self-Service-Bereich“).
- 1.2. Durch den Self-Service-Bereich bietet T-Mobile den Nutzern die Möglichkeit, sich ein Profil zu registrieren und im eingeloggten Zustand die Funktionen eines Selbstadministrationstools zu nutzen. Die Nutzer können dadurch zum Beispiel Rechnungen herunterladen, verbleibende Freieinheiten und genutzte Einheiten einsehen, Roamingsperren setzen, Stammdaten einsehen und bearbeiten, Datenkontingente kaufen, Guthaben aufladen, Tarifwechsel beantragen oder datenschutzrechtliche Einwilligungen verwalten. Weiters können die Nutzer in der "Mein Magenta" -App bei Verwendung des Internetmodems Home Box Fiber (ab Modell Technicolor CGA4336) dieses konfigurieren und administrieren. Dazu zählt insbesondere das Anzeigen und das Ändern des WLAN Namens (SSID) und des Passworts, das Trennen und Anzeigen der mit dem WLAN verbundenen Geräte sowie die Anzeige der allg. Geräteinformationen zum Internetmodem.
- 1.3. Die Nutzung des Self-Service-Bereichs ist sowohl mittels Internetbrowser unter <https://mein.magenta.at>, <https://mein.s-budget-mobile.at/> bzw. <https://magenta.at/mein-magenta-kabel> (in der Folge kurz „Internetbrowser“ oder „Web“) auch über die „Mein Magenta“ / „Mein S-Budget Mobile“ -App (in der Folge kurz „App“) möglich, welche über den Google-Play Store, den Apple App-Store, den Windows App-Store sowie die Huawei AppGallery auf das mobile Endgerät heruntergeladen werden kann.
- 1.4. Die hier angeführten Bestimmungen gelten für die Nutzung des Self-Service-Bereichs, unabhängig davon, ob dieser über den Internetbrowser oder die App genutzt wird. Sofern eine Bestimmung lediglich für einen bestimmten Kanal (Internetbrowser oder App) des Self-Service-Bereichs gilt, wird darauf gesondert hingewiesen.
- 1.5. Bei der Nutzung des Self-Service-Bereichs über die App ist es im Einzelfall möglich, dass bestimmte Seiten der Web-Version in der App über sogenannte „Webviews“ dargestellt werden. Dies ist aus technischen Gründen notwendig, um die vollumfängliche Funktionalität der App gewährleisten zu können.

2. Gültigkeit

- 2.1. Die Nutzung des Self-Service-Bereichs ist nur mit Zustimmung zu den Nutzungsbedingungen möglich. Durch die Registrierung sowie mit dem Log-In werden die Nutzungsbedingungen akzeptiert.
- 2.2. T-Mobile ist berechtigt, die Nutzungsbedingungen jederzeit anzupassen und zu ändern, sollte dies aufgrund neuer Gesetze, der Rechtsprechung oder aus technischen Gründen notwendig sein.
- 2.3. T-Mobile ist nicht verpflichtet, den Self-Service-Bereich zu warten oder Updates für die Nutzung der App zur Verfügung zu stellen. T-Mobile behält sich aber das Recht vor, die App jederzeit einzustellen sowie (einzelnen) Nutzern Zugang und Inhalte nur noch eingeschränkt oder teilweise oder gänzlich nicht mehr zur Verfügung zu stellen, etwa bei Beendigung des Vertragsverhältnisses mit der T-Mobile Austria GmbH.

3. Nutzung

- 3.1. Die Nutzung des Self-Service-Bereichs über den Internetbrowser sollte stets mit einer aktuellen Version des Internetbrowsers erfolgen, um die volle Funktionalität des Self-Service-Bereichs zu gewährleisten. Unterstützt werden alle aktuellen Internet-Browsertechnologien und Versionen sowohl am Desktop als auch auf gängigen Mobile Devices, derzeit z.B.: Microsoft Internet-Explorer, Mozilla Firefox, Apple Safari, Google Chrome etc.
- 3.2. Die Nutzung des Self-Service-Bereichs über die App ist derzeit mit einem mobilen Endgerät mit einer aktuellen Version von Android OS, Apple iOS oder Huawei Harmony OS möglich. Aus Sicherheitsgründen behält sich T-Mobile das Recht vor, die App zu aktualisieren. Dabei ist es möglich, dass die App mit älteren Versionen des Android OS, des Apple iOS oder Windows-Phone OS nicht mehr kompatibel ist.
- 3.3. Nutzer können auf den Self-Service-Bereich mittels Internetbrowser zugreifen, indem sie die Webseite <https://mein.magenta.at>, <https://mein.s-budgetmobile.at/> bzw. <https://magenta.at/mein-magentakabel> aufrufen und sich registrieren.
- 3.4. Nutzer können den Self-Service-Bereich über die App nutzen, indem die App auf das mobile Endgerät installiert wird (bei manchen Geräten wurde eine Vorinstallation vorgenommen) und eine Registrierung erfolgt.
- 3.5. Zur Registrierung für den mobilen Self-Service-Bereich muss der Nutzer seine Rufnummer eingeben und sich über die Eingabe des PUK oder einer Rechnungsnummer der letzten 6 Monate authentifizieren. Weiters ist die Eingabe



einer Sicherheits-Rufnummer vorgesehen. In der Folge bekommt der Kunde einen Sicherheitscode per SMS zugeschickt. Nach erfolgreicher Eingabe des Sicherheitscodes kann der Nutzer das Online-Passwort frei erstellen, das zum Login verwendet wird. Das **Online-Passwort** ist nicht mit dem Kundenkennwort gleichzusetzen, sondern muss unabhängig von diesem zusätzlich festgelegt werden. Der Nutzer trägt die Verantwortung dafür, sein Online-Passwort vertraulich zu behandeln und nicht an Dritte weiterzugeben. Das Online-Passwort ist im Gegensatz zu einem Kundenkennwort während des gesamten Registrierungsprozesses und auch im Anschluss für T-Mobile nicht erkennbar. Wenn der Kunde ein neues Online-Passwort anfordern möchte, so erhält er wie bei der Registrierung einen Sicherheitscode auf die Sicherheits-Rufnummer per SMS zugeschickt. Nach erfolgreicher Eingabe des Sicherheitscodes kann der Nutzer ein neues Online-Passwort erstellen, welches das alte Online-Passwort ersetzt.

Für die Registrierung im **Self-Service-Bereich für Festnetzkunden (Kabelkunden, DSL-Kunden, TV Kunden)** muss der Nutzer seine E-Mail Adresse eingeben und mit einem Einmalcode bestätigen. Ist die bei der Registrierung des Self-Service Profils verwendete E-Mail-Adresse gleich der beim Kauf angegebenen E-Mail Adresse, so kann innerhalb des ersten Monats nach Produktkauf ein automatisches Hinzufügen der Produkte zum Self-Service Profil erfolgen. Zusätzlich wird eine schnelle 2-Klick-Registrierung im Zuge der Willkommens-E-Mail angeboten, die ein automatisches Erstellen des Self-Service Profils ermöglicht.

Alternativ ist das konkrete Festnetzprodukt (auf Kabel- oder DSL-Basis) durch Eingabe der Kundennummer und eine anschließende Bestätigung der Identität via Einmalcode an die Kontaktdaten des Vertrags oder Eingabe des Kundenkennworts dem Self-Service-Bereich selbst hinzuzufügen. Optional ist danach die Eingabe eines Passworts möglich, das während des gesamten Registrierungsprozesses und auch im Anschluss für T-Mobile nicht erkennbar ist.

3.6. Login:

Berechtigungsstufen: Die Nutzung des Self-Service-Bereichs ist mit unterschiedlichen Berechtigungsstufen möglich, abhängig davon, ob der Nutzer den Self-Service-Bereich mittels Web oder App nutzt, davon in welcher Nutzerstufe er sich befindet (voller Zugriff mit **Online-Passwort** oder eingeschränkter Zugriff mit Benutzer Passwort) sowie davon mit welchem Authentifizierungsverfahren (Remember-me Cookie oder ZSO - Zero-Sign-On) er erneut eingeloggt wird. Eine vollumfängliche Nutzung aller Funktionen des Self-Service-Bereichs ist nur mit Log-In mittels Online-Passwort möglich. **Login mit Einmalcode per E-Mail:** Der Nutzer hat die Möglichkeit sich mit einem Einmalcode, der an die E-Mail-Adresse des Profils gesendet wird, anzumelden. Der Nutzer trägt die alleinige Verantwortung sein privates E-Mail-Postfach vor Zugriffen Dritter zu schützen und regelmäßig zu warten.

APP: Nach einmaligem Login in die App mittels Rufnummer bzw. E-Mail-Adresse und (Online-) Passwort bleibt der Nutzer in der App eingeloggt und hat Zugriff auf alle Funktionen des Self-Service-Bereichs. Bei erneutem Öffnen der App bleibt der Nutzer automatisch mit dem (Online-) Passwort eingeloggt, ein erneutes Log-In ist nicht mehr notwendig. Es liegt in der Verantwortung des Nutzers, sein

mobiles Endgerät mit einer entsprechenden Zugriffssicherung (Sperrcode) auszustatten.

WEB: Nach einmaligem Login in den Self-Service-Bereich mittels Rufnummer bzw. Benutzername oder E-Mail-Adresse und Passwort ist der Nutzer bis zum Logout bzw. bis zum Löschen des im eigenen Browser hinterlegten Session-Cookie, eingeloggt. Das Löschen von Cookies ist systemabhängig und kann je nach Browsereinstellungen auch automatisch durch z.B. Schließen des Browser-Fensters erfolgen. Ihre Cookie-Einstellungen können auch über Ihre Browsereinstellungen gesteuert werden. Wurde vom Nutzer die Option „Ich will angemeldet bleiben“ beim Login gewählt, so wird ein „Remember-me“ Cookie gesetzt. Dadurch wird bei erneutem Log-In der Nutzer auch ohne Eingabe des Online-Passworts eingeloggt, jedoch bloß auf einer eingeschränkten Berechtigungsebene. Der Nutzer hat somit nur Leserechte, für einen Vollzugriff ist die erneute Eingabe des Online-Passworts notwendig. Diese Option kann jederzeit beim Login abgewählt oder durch Löschen des Remember-me Cookies bzw. durch ein aktives Logout deaktiviert werden. Wird der Self-Service Bereich über ein mobiles Gerät, welches mit dem eigenen Magenta Netz verbunden ist, aufgerufen, so wird der Nutzer automatisch ohne Eingabe von Login-Credentials via ZSO - Zero Sign On eingeloggt. Dieses Verfahren ermöglicht dem Nutzer die Übersichtsseiten des Self-Service Bereiches aufzurufen, er erhält aber keinen vollen Zugriff, um Daten zu ändern oder zahlungsrelevante Daten einzusehen. Für einen vollen Zugriff ist ein erneuter Login mittels Online-Passwort notwendig. Auf Wunsch kann dieser automatische Login via ZSO im Self-Service Portal im Bereich „Sperrn“ jederzeit deaktiviert werden. Wenn der Nutzer im Self-Service Bereich über die App eingeloggt ist und aus der App in die Browser-Version des Self-Service Bereichs wechselt, so wird die aktuelle Berechtigungsstufe bzw. Session mitübergeben. Hierbei erfolgt die Authentifizierung des Nutzers mithilfe eines Tokens, welcher von der App an die Website übermittelt wird. Dadurch ist der Nutzer automatisch in der Browser-Version des Self-Service Bereichs eingeloggt.

Single Sign On: Der Self-Service-Bereich nutzt SSO (Single Sign On): Durch das Log-In in den Self-Service-Bereich mittels Eingabe des Online-Passworts ist der Nutzer automatisch auch bei anderen Magenta-Diensten wie dem Magenta-Webshop und der Magenta-Ladezone eingeloggt.

- 3.7. T-Mobile behält sich das Recht vor, bei der Registrierung für den Self-Service-Bereich Nutzer nach freiem Ermessen abzulehnen, wobei T-Mobile von diesem Recht insbesondere bei fehlenden, falschen, missbräuchlichen oder irreführenden Angaben bei der Registrierung Gebrauch machen wird.
- 3.8. Die Nutzung des Self-Service-Bereichs ist für Nutzer kostenlos. Allfällige Kosten für den Datentransfer hat der Nutzer selbst zu tragen.
- 3.9. Bei der Nutzung des Self-Service-Bereichs mittels App räumt T-Mobile dem registrierten Nutzer das einfache, nicht übertragbare und nicht unterlizensierbare, zeitlich auf die Laufzeit des Nutzungsverhältnisses begrenzte Recht ein, die App in der jeweils aktuellen Fassung samt Updates und anderen Bestandteilen in Übereinstimmung mit den vorliegenden Nutzungsbedingungen zu verwenden und die nicht ausschließliche, jedoch zeitlich und örtlich unbeschränkte, Bewilligung ein, eine Kopie der App ausschließlich zum privaten Gebrauch auf seinem Endgerät zu speichern und zu nutzen. Der Nutzer darf die App nicht verändern, zerlegen, neu zusammensetzen, veröffentlichen, nachbauen oder vervielfältigen. Die Nutzung für kommerzielle oder gewerbliche Zwecke ist untersagt. Es ist



dem Nutzer lediglich gestattet, die App für seine eigenen privaten Zwecke zu nutzen, Die App verbleibt in ihrer Gesamtheit und in ihren Bestandteilen im Eigentum von T-Mobile und ist urheberrechtlich geschützt.

4. Entfall des Rücktrittsrechts gemäß § 18 FAGG

- 4.1. Durch Installation der App auf dem mobilen Endgerät des Nutzers ist die App nach Zustimmung zu den Nutzungsbedingungen nutzungsbereit. Wird mit der Ausführung einer Dienstleistung auf ausdrückliches Verlangen des Nutzers vor Ablauf der 14-tägigen Rücktrittsfrist des § 11 FAGG begonnen, entfällt das Rücktrittsrecht mit vollständiger Leistungserbringung und nach rechtlicher Belehrung über diese Folgen der vorzeitigen Ausführung. In derlei Fällen wird der Kunde/Nutzer eingehend und gesondert gesetzlich informiert sowie ein gesondertes ausdrückliches Verlangen für die Ausführung einer Dienstleistung vor Ablauf der 14-tägigen Rücktrittsfrist eingeholt.

5. Support

- 5.1. Das Unternehmen bietet Support für die App mittels der Magenta Messaging-Funktion in der App oder des Hotline Anrufs aus der App.

6. Gewährleistung und Haftung

- 6.1. T-Mobile übernimmt im gesetzlich zulässigen Ausmaß keine Gewähr für die Tauglichkeit des Self-Service-Bereichs für bestimmte Zwecke, für die Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität der bereitgestellten Informationen sowie dafür, dass Informationen, Software oder anderes Material, frei von Viren oder anderen schädlichen Komponenten sind. T-Mobile haftet auch nicht dafür, wenn die Nutzung des Self-Service-Bereichs unterbrochen oder anderweitig durch Störungen beeinträchtigt wird.
- 6.2. Der Self-Service-Bereich enthält Links zu anderen Applikationen und Webseiten, die nicht im Einflussgebiet von T-Mobile liegen. Die Haftung für Links zu solchen Inhalten wird ausgeschlossen. T-Mobile haftet auch nicht für Werbung Dritter sowie für Leistungen und Gutscheine, die von Dritten erbracht oder bereitgestellt werden; die Verantwortung dafür liegt ausschließlich beim werbenden Unternehmen.
- 6.3. Sofern Inhalte des Self-Service-Bereichs oder der verlinkten Applikationen oder Webseiten nach Ansicht des Nutzers Rechte verletzen, so kann er dies via Kontaktformular unter <https://www.magenta.at/kontaktformular/#datenschutz> T-Mobile melden.
- 6.4. Die Haftung für Schäden, die durch die Nutzung oder Nichtnutzung zur Verfügung gestellter Informationen beziehungsweise durch die Nutzung fehlerhafter oder unvollständiger Informationen verursacht wurden, ist ausgeschlossen. Ausgenommen von diesen Haftungsbeschränkungen sind Schäden auf Grund von grob fahrlässigem oder vorsätzlichem Handeln. Gegenüber

Verbrauchern gelten bei Personenschäden keine Haftungsbeschränkungen.

- 6.5. Der Nutzer stellt T-Mobile von Ansprüchen frei, welche auf eine widerrechtliche oder diesen Nutzungsbedingungen widersprechende Nutzung des Self-Service-Bereichs zurückzuführen sind.

7. Dauer und Beendigung

- 7.1. Dieses Vertragsverhältnis wird auf unbestimmte Dauer geschlossen.
- 7.2. Der Nutzer hat das Recht, dieses Vertragsverhältnis jederzeit ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist via Kontaktformular unter <https://www.magenta.at/kontaktformular/#datenschutz> zu kündigen.
- 7.3. T-Mobile behält sich das Recht vor, ohne vorheriger Einhaltung einer Kündigungsfrist, die App jederzeit teilweise oder gänzlich einzustellen sowie (einzelnen) Nutzern, Inhalte nur noch eingeschränkt oder nicht mehr zur Verfügung zu stellen, etwa aufgrund Beendigung der zugrundeliegenden Vertragsverhältnisse.

8. Datenschutz

8.1. **Allgemeines:**

Der Schutz persönlicher Daten hat für T-Mobile einen hohen Stellenwert. **Der Nutzer wird ausdrücklich auf die Einwilligungserklärung zum Erhalt personalisierter Werbung unter 8.8.14 hingewiesen.**

8.2. **Wo finden Nutzer die Informationen, die für sie wichtig sind?**

Diese Datenschutzerklärung gibt einen Überblick über die Punkte, die für die Verarbeitung der Daten des Nutzers im Self-Service-Bereich durch T-Mobile gelten. Weitere Informationen, auch zum Datenschutz bei speziellen Produkten, erhalten Nutzer auf <https://www.magenta.at/datenschutz/> und unter <https://www.magenta.at/datenschutzinfos>.

8.3. **Wer ist verantwortlich für die Datenverarbeitung?**

Verantwortliche ist die T-Mobile Austria GmbH, Rennweg 97-99, 1030 Wien. Bei Fragen können sich Nutzer an unseren Kundenservice unter T-Mobile Austria GmbH, Datenschutz, Postfach 676, Rennweg 97-99, A-1030 Wien wenden oder das Kontaktformular unter <https://www.magenta.at/kontaktformular/#datenschutz>.

8.4. **Welche Rechte haben Nutzer?**

Nutzer haben das Recht,

- 8.4.1 **Auskunft** zu verlangen zu Kategorien der verarbeiteten Daten, Verarbeitungszwecken, etwaigen Empfängern der Daten, der geplanten Speicherdauer (Art. 15 DSGVO);
- 8.4.2 die **Berichtigung** bzw. Ergänzung unrichtiger bzw. unvollständiger Daten zu verlangen (Art. 16 DSGVO);



- 8.4.3 eine erteilte Einwilligung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft zu **widerrufen** (Art. 7 Abs. 3 DSGVO);
- 8.4.4 einer Datenverarbeitung, die aufgrund eines berechtigten Interesses erfolgen soll, aus Gründen zu **widersprechen**, die sich aus der besonderen Situation des Nutzers ergeben (Art 21 Abs. 1 DSGVO);
- 8.4.5 in bestimmten Fällen im Rahmen des Art. 17 DSGVO die **Löschung** von Daten zu verlangen - insbesondere soweit die Daten für den vorgesehenen Zweck nicht mehr erforderlich sind bzw. unrechtmäßig verarbeitet werden, oder der Nutzer seine Einwilligung gemäß oben (4.4.3) widerrufen oder einen Widerspruch gemäß oben (4.4.4) erklärt hat;
- 8.4.6 unter bestimmten Voraussetzungen die **Einschränkung** von Daten zu verlangen, soweit eine Löschung nicht möglich bzw. die Löschpflicht streitig ist (Art. 18 DSGVO);
- 8.4.7 auf **Datenübertragbarkeit**, d.h. Nutzer können personenbezogene Daten, die sie uns bereitgestellt haben, in einem gängigen maschinenlesbaren Format wie z.B. CSV erhalten und ggf. an andere übermitteln (Art. 20 DSGVO);
- 8.4.8 sich bei der zuständigen **Aufsichtsbehörde** (Österreichische Datenschutzbehörde, Barichgasse 4042, 1030 Wien) über die Datenverarbeitung zu **beschweren**.
- 8.5 **An wen gibt T-Mobile die Daten der Nutzer weiter?**
Daten werden von T-Mobile nur in folgenden Situationen an Dritte weitergegeben:
- 8.5.1 **An Auftragsverarbeiter**, das sind Unternehmen, die wir im gesetzlich vorgesehenen Rahmen mit der Verarbeitung von Daten beauftragen, Art. 28 DSGVO (Dienstleister, Erfüllungsgehilfen). T-Mobile bleibt auch in dem Fall weiterhin für den Schutz der personenbezogenen Daten des Nutzers verantwortlich. Wir beauftragen Unternehmen insbesondere in folgenden Bereichen: IT, Vertrieb, Marketing, Finanzen, Beratung, Kundenservice, Personalwesen, Logistik, Druck. Nähere Informationen finden Sie unter <https://www.magenta.at/dienstleister/>.
- 8.5.2 **An Kooperationspartner**, die in eigener Verantwortung Leistungen für Nutzer bzw. im Zusammenhang mit dem T-Mobile-Vertrag des Nutzers erbringen. Dies ist der Fall, wenn Nutzer Leistungen solcher Partner bei uns beauftragen oder wenn Nutzer in die Einbindung des Partners einwilligen oder wenn wir den Partner aufgrund einer gesetzlichen Erlaubnis einbinden.
- 8.5.3 **Aufgrund gesetzlicher Verpflichtung**: In bestimmten Fällen sind wir gesetzlich verpflichtet, bestimmte Daten an die anfragende staatliche Stelle zu übermitteln.

8.6 Wo werden die personenbezogenen Daten des Nutzers verarbeitet?

Personenbezogene Daten des Nutzers werden grundsätzlich in Österreich und im europäischen Ausland verarbeitet. Findet eine Verarbeitung dieser Daten in Ausnahmefällen auch in Ländern außerhalb der Europäischen Union (also in sog. Drittstaaten) statt, geschieht dies, soweit der Nutzer hierin ausdrücklich eingewilligt hat oder es für unsere Leistungserbringung dem Nutzer gegenüber erforderlich ist oder es gesetzlich vorgesehen ist (Art. 49 DSGVO). Darüber hinaus erfolgt eine Verarbeitung der personenbezogenen Daten des Nutzers in Drittstaaten nur, soweit durch bestimmte Maßnahmen sichergestellt ist, dass hierfür ein angemessenes Datenschutzniveau besteht (z.B. Angemessenheitsbeschluss der EU-Kommission oder sog. geeignete Garantien, Art. 44ff. DSGVO).

8.7 Welche Daten werden erfasst, wie werden sie verwendet und wie lange werden sie gespeichert?

8.7.1 **Bei der Registrierung**: Um sich für den Self-Service-Bereich zu registrieren, geben Nutzer ihre Rufnummer bzw. E-Mail-Adresse ein. Diese Angabe ist für die Vertragserfüllung (Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO) erforderlich.

8.7.2 **Bei der Nutzung des Self-Service-Bereichs**: Bei der Nutzung des Self-Service-Bereichs verzeichnen unsere Server temporär die IP-Adresse des Gerätes des Nutzers und andere technische Merkmale, wie zum Beispiel die angefragten Inhalte. Diese Verarbeitung ist ebenfalls für die Vertragserfüllung (Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO) notwendig.

Bei Nutzung über die App haben Nutzer die Möglichkeit, neben den Eingaben per Tastatur auch den Text zu diktieren. Die Spracheingabe (Google) oder Diktierfunktion (Apple) ist eine Funktionalität, die das Betriebssystem unserer App zur Verfügung stellt. Bei der Verwendung wird die Sprache durch einen Dritten (z. B. Apple oder Google) als Verantwortlichen verarbeitet und das Ergebnis an unsere App geliefert und im Eingabefeld ausgegeben. Über Details zu der Funktionalität und wie diese Funktion ein- bzw. ausgeschaltet werden kann, können sich Nutzer bei dem jeweiligen Betriebssystemhersteller informieren. Da der Self-Service-Bereich in die jeweilige Website eingebettet ist, kommen hier zudem die gleichen Datenverarbeitungen wie auf der Website zum Einsatz. Eine Erläuterung dieser Verfahren kann unter <https://www.magenta.at/website-dsb> eingesehen werden.

8.7.3 **Benutzerumfragen/ Kundenfeedback mit Usabilla**: Der Self-Service-Bereich verwendet für Kundenbefragungen den Service der Firma Usabilla B. V., Amsterdam, Niederlande. Es können Bewertungen sowie Nutzer-Feedback abgefragt werden (Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO). Die Meinungen und Verbesserungsvorschläge unserer Kunden sind wichtige Bestandteile für die Verbesserungen unseres Self-Service-Bereichs. Es werden nur anonyme Informationen verarbeitet und es besteht keine Möglichkeit, Rückschlüsse auf den Absender zu ziehen. Wenn Nutzer ihr Feedback in Freitextfelder eintragen, kann nicht ausgeschlossen werden, dass Nutzer direkt oder indirekt personenbezogene Daten in diese Felder eintragen. Wir weisen jedoch darauf hin, dass derartige personenbezogene Daten nicht ausgewertet werden und jeglicher Personenbezug unverzüglich gelöscht wird. Nutzer werden dennoch ausdrücklich ersucht, keine personenbezogenen Daten in die Freitextfelder einzutragen, sondern diese ausschließlich zur Übermittlung von anonymem Feedback zu nutzen. Die Daten werden von uns für 24 Monate gespeichert und ausgewertet.

Die Befragungen können über zwei verschiedene Wege erfolgen:

- i) Der Feedback-Button im Menü des Self-Service-Bereichs: Über diese Schaltfläche bzw. den Unterpunkt im Menü können Nutzer uns jederzeit ihr Feedback geben. Sofern Nutzer diese Funktion nicht verwenden, werden auch keine Daten übermittelt.
- ii) Ebenfalls kann eine aktive Feedback-Abfrage direkt im Self-Service-Bereich eingeblendet werden. Diese Abfrage können verneint oder zu jeder Zeit abgebrochen werden. Die Antworten werden erst gesendet, wenn die Befragung durch den Nutzer abgeschlossen wird.

8.8 Besonderheiten bei der Nutzung des Self-Service-Bereichs über die App

8.8.1 **Magenta Messaging**: Wenn Nutzer die Messaging-Funktion in der App für den Kontakt zum Kundenservice nutzen, werden bei Initialisierung des Chats verschiedene Informationen an den Kundenberater übertragen (Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO). Hierzu

- gehören z. B. Betriebssystem, Smartphone Typ, Kundename, Rufnummer und der bisherige Chatverlauf. Die Daten werden über einen Zeitraum von 13 Monaten in der Messaging-Konsole gespeichert.
- 8.8.2 **Hotline Anruf aus der App:** Wenn ein User direkt aus der App einen Anruf an die Magenta Hotline startet, wird vom Endgerät des Nutzers automatisch die Information an T-Mobile übertragen, dass der Kunde unter seiner Rufnummer in die App eingeloggt ist. Dadurch wird es ermöglicht, dem Nutzer ein optimales Service zu bieten und die Sicherheit der Kommunikation zu erhöhen. T-Mobile behält sich vor, für die Weitergabe der Telefonnummer aus der App einen Drittanbieter als Auftragsverarbeiter zu beauftragen. Nähere Informationen finden Sie unter <https://www.magenta.at/dienstleister/>.
- 8.8.3 **Nutzungsstatistiken:** Bei der Nutzung der App werden von T-Mobile personenbezogene Daten der Nutzer erhoben und verarbeitet, um **aggregierte und anonymisierte** Statistiken zur Nutzung der App zu erhalten. Zu diesem Zwecke werden Stammdaten sowie Vertragsattribute der Nutzer statistisch ausgewertet, um anonymisierte Nutzungssegmente zu erstellen.
- 8.8.4 **Profil zur Verbesserung der technischen Qualität:** Um die Qualität der Programmierung einer App zu messen oder Abstürze und deren Ursache zu registrieren, werden Programmablauf und Nutzungsverhalten ausgewertet. Einzelne Nutzer werden dabei **nicht identifiziert** (Aptelligent).
- 8.8.5 **Berechtigungen:**
Um die App nutzen zu können, muss die App auf verschiedene Funktionen und Daten des Endgeräts des Nutzers zugreifen können. Dazu ist es erforderlich, dass Nutzer bestimmte Berechtigungen erteilen (Art. 6 Abs. 1 a DSGVO).
Die Berechtigungskategorien sind von den verschiedenen Herstellern unterschiedlich programmiert. So werden z.B. bei Android Einzelberechtigungen zu Berechtigungskategorien zusammengefasst und Nutzer können auch nur der Berechtigungskategorie insgesamt zustimmen.
Es muss beachtet werden, dass Nutzer im Falle eines Widerspruchs gegebenenfalls nicht sämtliche Funktionen unserer App nutzen können. Soweit Nutzer Berechtigungen erteilt haben, verwenden wir diese nur im nachfolgend beschriebenen Umfang:
- 8.8.6 **Standortdaten:** Daten zum aktuellen Standort des Nutzers werden im Rahmen der Verwendung der Funktion „Shopfinder“ verarbeitet, welche dem Nutzer im Hinblick auf seine geographische Position die nächstgelegenen Magenta-Shops anzeigt. Eine Speicherung dieser Daten wird nicht vorgenommen. Diese Funktion kann nur genutzt werden, wenn Nutzer aktiv in die Verarbeitung der Standortdaten eingewilligt haben.
- 8.8.7 **Kontakte / Adressbuch:** Die App benötigt Zugriff auf die Kontakte bzw. das Adressbuch, um gegebenenfalls die Weiterleitung oder die Spiegelung von Anrufen bestimmter Personen auf weitere Endgeräte bewerkstelligen zu können. Die Berechtigung zum Zugriff auf die Kontakte bzw. das Adressbuch wird zusätzlich von der App abgefragt. Nutzer können auch ohne Einwilligung eine Rufumleitung vornehmen, jedoch hierfür nicht auf die gespeicherten Kontakte zugreifen.
- 8.8.8 **Internetkommunikation:** Die App benötigt Zugriff auf das Internet über W-LAN oder Mobilfunk, um die Funktionen der App anbieten zu können. Die Authentifizierung oder der Abruf der Daten ist sonst nicht möglich.
- 8.8.9 **Kamera, Fotos, Videos, etc.:** Um im Rahmen des Services „Magenta-Messaging“ auch Bilder, Videos, Sprachfiles und sonstige Dateien (z.B. Rechnungs-PDFs) an den Magenta-Kundenservice übermitteln zu können, benötigt die App Zugriff auf die Kamera, die Galerie, die Sprachaufzeichnungen und sonstige Dateien des Endgeräts. Die Berechtigung zum Zugriff auf Kamera und die Galerie wird zusätzlich von der App abgefragt. Textbasierte „Chats“ können auch ohne diese Berechtigung durchgeführt werden.
- 8.8.10 **Push-Benachrichtigungen:** Push-Benachrichtigungen sind Nachrichten, die von der App auf Ihr Gerät gesendet und dort priorisiert dargestellt werden. Die App verwendet Push Benachrichtigungen im Auslieferungszustand, sofern Nutzer bei der App-Installation oder bei der ersten Nutzung eingewilligt haben (Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO). Der Empfang von Push-Benachrichtigungen kann jederzeit in den Einstellungen des Gerätes deaktiviert werden.
- 8.8.11 **Einbindung von Karten:** Auf einzelnen Seiten der App setzen wir zur Darstellung von Karten, Standorten und für die Routenplanung mobile Karten-Apps ein. Dazu wird die standardmäßig auf dem jeweiligen Gerät des Nutzers installierte Karten-App verwendet. Google Maps: Betrieben wird Google Maps von Google Inc., 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, USA. Durch die Einbettung von Google Maps wird ihre IP-Adresse an Google übertragen und ein Cookie gespeichert. Sie können sich jederzeit über die Datenverarbeitung durch Google unter <http://www.google.de/intl/de/policies/privacy> informieren und dieser widersprechen. Apple-Maps: Betrieben wird Apple-Maps von Apple Inc., Infinite Loop, Cupertino, CA 95014, USA. Wenn Nutzer ein Apple Gerät mit iOS nutzen, so wird für diese Funktion Apple-Maps verwendet. Nutzer können sich unter <https://www.apple.com/legal/privacy/de-ww/> über die Verarbeitung personenbezogener Daten durch Apple-Maps informieren und dieser widersprechen.
- 8.8.12 **Google Adwords:** Wir verwenden in unserer App mittelbar (beim Aufrufen externer in die App eingebetteten Webseiten wie www.t-mobile.at) die Remarketing und Google AdWords Funktion der Google Inc. („Google“). Diese Funktion wird über ein Cookie realisiert und dient dazu, Nutzer der App im Rahmen des Google-Werbenetzwerks interessenbezogene Werbeanzeigen zu präsentieren. Auf diesen Seiten können dem Besucher dann Werbeanzeigen präsentiert werden, die sich auf Inhalte beziehen, die der Besucher zuvor aufgerufen hat, die die Remarketing Funktion von Google verwenden. Nach eigenen Angaben erhebt Google bei diesem Vorgang keine personenbezogenen Daten. Sollten Nutzer die Funktion Remarketing von Google dennoch nicht wünschen, können diese grundsätzlich deaktiviert werden, indem Nutzer die entsprechenden Einstellungen unter <http://www.google.com/settings/ads> vornehmen. Alternativ können Nutzer den Einsatz von Cookies für interessenbezogene Werbung über die Werbenetzwerkinitiative deaktivieren, indem den Anweisungen unter http://www.networkadvertising.org/managing/opt_out.asp gefolgt wird. Weiterführende Informationen zu Google Remarketing und die Datenschutzerklärung von Google kann unter: <http://www.google.com/privacy/ads/> eingesehen werden. Wenn Nutzer über eine Google-Anzeige in unsere App gelangt sind, wird von Google AdWords ein Cookie auf dem Endgerät des Nutzers gespeichert. Dieses Cookie verliert nach 30 Tagen seine Gültigkeit. Ein Rückschluss auf den Nutzer ist dabei nicht möglich, außer in jenen Fällen, in denen der Nutzer seine Zustimmung zum Einsatz von Analyse-Cookies gegeben hat. Die mit Hilfe dieses sog. Conversion-Cookies eingeholten Informationen dienen dazu, Statistiken über unsere Konversionsrate zu erstellen. Das bedeutet, dass wir erfahren, wie viele Nutzer durch eine Google-Anzeige in unsere App gekommen sind und innerhalb von 30 Tagen ein Produkt erwerben. Wenn Nutzer nicht an dem Tracking-Verfahren teilnehmen möchten, können sie Cookies für Conversion-Tracking zudem deaktivieren, indem in den Internetbrowser-Einstellungen festlegt wird, dass Cookies von der entsprechenden Domain blockiert werden: Google AdWords: googleadservices.com
- 8.8.13 **Auswertung des Nutzungsverhaltens des Self-Service-Bereichs "Mein Magenta" z. B. für Werbung Erläuterungen und Definitionen:** Wir möchten, dass Nutzer unseren Self-Service-Bereich gerne verwenden und unsere Produkte und Dienste in Anspruch nehmen. Daran haben wir ein wirtschaftliches Interesse. Damit Nutzer jene Produkte finden, die sie interessieren und wir unseren Self-Service-

Bereich nutzerfreundlich ausgestalten können, analysieren wir **anonymisiert oder pseudonymisiert** das Nutzungsverhalten. Im Rahmen der gesetzlichen Regelungen legen wir oder von uns im Rahmen einer Auftragsdatenverarbeitung beauftragte Unternehmen, Nutzungsprofile an. Ein unmittelbarer Rückschluss auf den Nutzer ist dabei nicht möglich. Ohne entsprechende Einwilligung werden nur anonymisierte Daten angelegt und ausgewertet bzw pseudonymisierte Daten ausschließlich zu Zwecken der technischen Fehlerbehebung verarbeitet. Nachfolgend informieren wir den Nutzer allgemein über die verschiedenen Zwecke und Techniken. Nutzer haben die Möglichkeit, erteilte Einwilligungen für die Verarbeitung von pseudonymisierten Daten zu Analyse Zwecken (Analyse-Cookies) und personenbezogenen Daten zu Werbezwecken zu widerrufen. Nutzer müssen jedoch beachten, dass sie in diesem Fall den Self-Service-Bereich nicht mehr zur Gänze nutzen können.

8.8.14 **Verwendungszwecke:**

Tag-Management: Das Tag-Management dient der Verwaltung von Tracking-Tools innerhalb des Self-Service-Bereichs. Dazu wird für jede Seite eine Markierung (engl. Tag) festgelegt. Anhand der Markierung kann dann festgelegt werden, welche Tracking-Tools für diese Seite zum Einsatz kommen sollen. Über das Tag-Management kann somit das Tracking gezielt gesteuert werden, sodass die Tools nur dort zum Einsatz kommen, wo sie Sinn ergeben (Google Analytics bzw. Tealium).

Marktforschung / Reichweitenmessung: Ziel der Reichweitenmessung ist es, die Nutzungsintensität und die Anzahl der Nutzer eines Online-Dienstes statistisch zu bestimmen sowie vergleichbare Werte für alle angeschlossenen Angebote zu erhalten. Zu keinem Zeitpunkt werden einzelne Nutzer identifiziert. Die Identität des Nutzers bleibt immer geschützt (Google Analytics). **Ausschließlich dann, wenn der Nutzer bei der Nutzung des Self-Service-Bereichs eine ausdrückliche Einwilligung zur Nutzung von Analyse-Cookies erteilt, werden die MSISDN, „contract ID“ und der „customer code“ pseudonymisiert zu Analyse Zwecken verarbeitet. Diese Zustimmung kann jederzeit über die Cookie-Einstellungen der Magenta Website widerrufen werden.**

Logging: T-Mobile speichert sogenannte Log-Dateien. Dazu werden pseudonymisierte Daten verarbeitet, um aus technischer Sicht eine Nachvollziehbarkeit der Nutzung des Self-Service Portals zu ermöglichen. Diese pseudonymisierten Log-Files stellen personenbezogene Daten dar, der Personenbezug wird von T-Mobile jedoch niemals hergestellt. Diese Log-Files protokollieren, wann sich ein Nutzer in Mein-Magenta eingeloggt hat und ob bei der Nutzung des Self-Service-Bereichs technische Probleme aufgetreten sind. Die Verarbeitung von Log-Files dient ausschließlich der Gewährleistung der technischen Sicherheit und Funktionalität des Self-Service-Bereichs sowie der Fehlerbehebung durch unsere technischen Mitarbeiter. Pseudonymisierte Log-Files werden niemals für andere Zwecke als technische Fehleranalysen und Fehlerbehebungen verarbeitet. Logging ist unbedingt erforderlich, damit T-Mobile die Nutzung des Self-Service-Bereichs, die ausdrücklich vom Nutzer gewünscht wurde, diesem technisch zur Verfügung stellen kann.

Einwilligung zum Empfang personalisierter Werbung: Der Nutzer stimmt zu, dass seine Vertragsdaten und die Daten, die er im Rahmen des Registrierungsprozesses bekannt gibt, durch T-Mobile zu Zwecken der Bereitstellung von personalisierten Angeboten über Magenta-Produkte bzw. S-Budget Mobile-Produkte verarbeitet werden. Diese Verarbeitung der personenbezogenen Daten erfolgt als Gegenleistung für die Möglichkeit, den Self-Service-Bereich „Mein Magenta“ / „Mein S-Budget“ kostenfrei nutzen zu können. Die Daten werden ausschließlich für den oben genannten Zweck verarbeitet. Diese Einwilligung kann der Nutzer jederzeit kostenlos und ohne Angabe von Gründen an die bekannt gegebenen Kontaktdaten des Verantwortlichen (Punkt 8.3) widerrufen, wobei in diesem Fall eine

weitere kostenfreie Nutzung der App nicht gewährleistet werden kann.

8.8.15 **Techniken:**

Cookies: Für bestimmte Angebote setzen wir Session Cookies ein. Session Cookies sind Cookies, die nur für die Dauer einer Internetsitzung auf Ihrem Endgerät gespeichert werden und für Transaktionen benötigt werden (z. B. für das Login oder die Abwicklung eines Kaufs). Nutzer enthalten lediglich eine Transaktions-ID. Session Cookies werden abhängig von den Browsereinstellungen beim Schließen des Internetbrowsers gelöscht.

Messpixel: Messpixel sind meist nur 1×1 Pixel groß bemessene Bilder und sind transparent oder in der Farbe des Hintergrundes erstellt, damit sie nicht sichtbar sind. Wird eine Seite des Self-Service-Bereichs, die einen Messpixel enthält, geöffnet, dann wird dieses kleine Bild von dem Server des Anbieters im Internet geladen, wobei das Herunterladen dort registriert wird. So kann der Anbieter des Verfahrens sehen, wann und wie viele Nutzer diesen Messpixel anforderten bzw. eine Seite des Self-Service-Bereichs besucht wurde. Ferner kann der Anbieter weitere Informationen, wie z.B. Internetbrowserinformationen, Betriebssystem, Bildschirmauflösung erfassen. In der App werden zum Teil Webinhalte von www.magenta.at eingebettet, welche die eben beschriebenen Messpixel beinhalten. Diese können Zugriffe aus der App messen.

JavaScript: Java-Scripte dienen zum Aufruf der Anwendung und die Übertragung der gesammelten Parameter an den jeweiligen Dienstleister/Messpixel-Anbieter.

8.8.16 **Widerruf:** "Pseudonyme Nutzungsdaten ", also Daten, die einen Rückschluss auf eine Person ermöglichen können, werden außer zu Zwecken des Logging für technische Fehlerbehebungen ausschließlich in jenen Fällen übermittelt, in denen der Nutzer eine entsprechende Zustimmung (Cookie-Opt-In) gegeben hat. Diese Zustimmung zur Verarbeitung pseudonymisierter personenbezogener Daten mittels Analyse-Cookies zur Auswertung des Nutzungsverhaltens der App kann jederzeit, kostenlos und ohne Angabe von Gründen mittels der Cookie-Einstellungen widerrufen werden. Sonstige erteilte Zustimmungen, insbesondere die Zustimmung zur Anzeige der personalisierten Werbe-Banner gemäß Kapitel II Ziffer 1 der Datenschutzbestimmungen für Mobilfunkverträge können jederzeit, kostenlos und ohne Angabe von Gründen bei den obig angeführten Kontaktdaten der T-Mobile (Punkt 8.3) widerrufen werden.

8.8.17 Im Self-Service-Bereich genutzte Verfahren:

Firma	Zweck	Speicherdauer	Eingebunden als
T-Mobile Austria GmbH	Login	6 Monate	Verantwortlicher, Dienstleistungserbringung
Google Analytics	Bedarfsgerechte Gestaltung	38 Monate	Auftragsverarbeiter
Usercentrix	Bedarfsgerechte Gestaltung	24 Monate	Auftragsverarbeiter



9 Allgemeine Bestimmungen

- 9.1 Änderungen der Kontaktdaten hat der Nutzer der App, T-Mobile unverzüglich aktiv bekanntzugeben.
- 9.2 Sollte eine Bestimmung oder ein Teil einer Bestimmung dieser Nutzungsbedingungen unwirksam sein oder werden, so wird die Gültigkeit der Nutzungsbedingungen im Übrigen nicht berührt.
- 9.3 Für sämtliche Rechtsbeziehungen zwischen dem Nutzer und T-Mobile aufgrund der Nutzung der App gilt österreichisches Recht unter Ausschluss der Verweisungsbestimmungen des internationalen Privatrechts. Erfüllungsort ist der Sitz von T-Mobile Austria GmbH.