



Datenschutzhinweis der Telekom Deutschland GmbH („Telekom“) für Business Communication and Collaboration

Für die Verarbeitung Ihrer persönlichen Daten gilt der [Allgemeine Datenschutzhinweis der Telekom Deutschland GmbH](#). Bei der Nutzung dieser Produkte gelten ergänzend die nachfolgenden Hinweise.

- **Servicenummern** (0180call, freecall 0800, freecall International, freecall Universal, Local Service Call, Global Service Call, Shared Cost International, Faxlösungen)
- **Kundenkontakt-Lösungen** (Conversational AI, Customer Interaction Management, Interactive Voice Response Business, Multichannel Automatic Call Distribution)
- **Telefon-, Web- und Videokonferenzlösungen** (Virtuelle Events, Webex X, Zoom X)

Welche Daten werden erfasst wofür und wie und wie lange werden sie verwendet?

Es werden Vertragsdaten und Verkehrsdaten erfasst.

Vertragsdaten sind die Daten, die Sie der Telekom für die Durchführung der vereinbarten Leistungen zur Verfügung stellen. Dazu gehören etwa: Name, Adresse, Telefonnummer und E-Mail-Adresse. Zu den Vertragsdaten gehören außerdem Informationen über die Zahlungsabwicklung sowie Benutzername und Passwort für passwortgeschützte Tools.

Verkehrsdaten sind die Daten, die durch die Nutzung der vertragsgegenständlichen Telekommunikationsleistungen entstehen. Hierzu gehört immer die Rufnummer des anrufenden Anschlusses, die gewählte Servicenummer bzw. SMS-Kurzwahl inkl. Keyword, die Rufnummer des angesteuerten Zielanschlusses sowie Beginn und Ende der Belegung bzw. der Verbindung.

Bei bestimmten Produkten können durch den Anwender zusätzlich optional Verkehrsinhalte (Voicefiles, Bildschirmhalte) erfasst und gespeichert werden.

Kommen für Produktfunktionen Unterauftragsverarbeitern zum Einsatz, dann gelten die dafür ausgewiesenen Datenschutzhinweise bzw. Auftragsverarbeitungsverträge.

Darüber hinaus werden die Daten für die gesetzlich vorgesehenen Zwecke, insbesondere für die Aufdeckung von Missbrauch und für die Erkennung und Beseitigung von Störungen verwendet.

Vertragsdaten werden grundsätzlich zum Ende des Kalenderjahres, das auf die Beendigung des Vertragsverhältnisses folgt, gelöscht. Vertragsdaten werden nur dann über diesen Zeitraum hinaus gespeichert, wenn noch offene Pflichten aus dem Vertragsverhältnis (Forderungen, Einwendungen) bestehen.

Verkehrsdaten, die zu Abrechnungszwecken verwendet werden, werden grundsätzlich 80 Tage nach Rechnungsversand gelöscht. Verkehrsdaten, die zur Abrechnung mit anderen Netzbetreibern verwendet werden, werden innerhalb der gesetzlichen Frist von sechs Monaten gelöscht. Verkehrsdaten, die zu Abrechnungszwecken verwendet werden, werden nur dann über diese Zeiträume hinaus gespeichert, wenn noch offene Pflichten (Forderungen, Einwendungen) aus dem Vertrag bestehen.

Verkehrsdaten, die zur Erstellung von Statistiken verwendet werden, werden nach 90 Tagen gelöscht.

Verkehrsdaten zu Abrechnungszwecken im Umfeld Telefon-, Web- und Videokonferenzlösungen können beim Einsatz von Unterauftragnehmern in Drittstaaten bis zu drei Jahren gespeichert werden.

Rechtsgrundlage ist Artikel 6 Abs. 1 b Datenschutzgrundverordnung.

Wo werden meine Daten verarbeitet bzw. gespeichert?

Ihre Daten werden in Systemen in Deutschland und im europäischen Ausland gespeichert und verarbeitet. Bestimmte Datenverarbeitungen finden auch außerhalb der Europäischen Union in sog. Drittstaaten statt.

Folgende **Telefon-, Web- und Videokonferenzlösungen** lassen wir in Drittstaaten erbringen:

- 3rd-/Last-Level-Support in den USA
- Kundenvertragsmanagement in den USA
- Abrechnung in den USA

Die Datenverarbeitung in Drittstaaten erfolgt im gesetzlich vorgesehen Rahmen aufgrund von Regelungen, die ein sicheres Datenschutzniveau gewährleisten ([vgl. hier](#)).