



# Datenschutzhinweise der Telekom Deutschland GmbH („Telekom“) für persönliche Ansprache und Kommunikation mittels SMS, RCS und Web-Chat

## Allgemeines

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

## Welche Daten werden erfasst bzw. verarbeitet?

Im Rahmen der Kundenbetreuung, bei Anliegen zu Ihrem Vertrag sowie bei Marketing-Aktionen im Rahmen der gegebenen Zustimmungen senden wir Ihnen personalisierte Kommunikation auf Ihr Handy. Je nach den Möglichkeiten Ihres mobilen Endgerätes erhalten Sie entweder eine RCS-Nachricht (nur für Android) oder eine SMS mit einem Link auf einen für Ihr Handy optimierten Web-Chat.

Für diese Ansprache verwenden wir Ihren Vornamen, Nachnamen und Ihre Anrede sowie Ihre Mobilfunknummer und Ihr meistgenutztes Endgerät. Bei Anliegen zu Ihrem Vertrag zudem auch die Tarifbezeichnung.

Im Rahmen der dann folgenden Kommunikation erfassen und verarbeiten wir neben den vorgenannten Daten zur Ansprache auch den Nachrichtenverlauf zwischen Ihnen und uns, damit Sie oder unsere Kundenberater Ihr Anliegen wieder aufnehmen oder nachlesen können. Wir speichern dazu die Nachrichteninhalte (also die Texte sowie Anhänge wie Bilder, Dateien ..) sowie technische Metadaten (wie Nachrichten ID, Zeitstempel, Nachrichtenstatus ...) sowie wenn Sie sich authentifizieren mussten, auch personenbezogene Daten und Vertragsdaten (wie Vertragsnummer, Kundennummer, Tarifnamen ...).

## Wie bzw. für welchen Zweck werden meine Daten verwendet?

Aus Marketinggründen und um Sie über neue Angebote der Telekom zu informieren. Zum Zwecke der Kundenbetreuung, zum Beispiel um Sie zu Ihrem Vertrag oder Tarif zu beraten, diesen zu verlängern oder Optionen für Sie zu verwalten. Ansonsten erfassen wir Ihre Daten zu Servicezwecken und zur Qualitätsverbesserung. Zum Beispiel dafür, um Sie als Privat- oder

Geschäftskunde zu identifizieren und Sie mit Ihrem Anliegen bestmöglich zu betreuen. Die Rechtsgrundlage hierfür ist Art. 6 Abs. 1a / 1b der Datenschutz Grundverordnung (DSGVO).

## Wo werden meine Daten verarbeitet bzw. gespeichert?

Ihre Daten werden in Deutschland und in Ländern, die Mitgliedstaaten der Europäischen Union (EU) und/oder Mitglieder des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) sind, verarbeitet.

Teilweise findet eine Verarbeitung Ihrer Daten auch in Ländern außerhalb der Europäischen Union (also in sog. Drittstaaten) statt, derzeit etwa:

das Speichern/Hosting von Kundendaten (ausgenommen Verkehrsdaten) durch Amazon Web Services EMEA SARL, Microsoft Ireland Operations Ltd und Salesforce.com Germany GmbH in Europa. Lediglich Administratoren-Zugriffe im Rahmen eines technischen Supports sind aus den USA möglich.

Im Übrigen gilt: Findet eine Datenverarbeitung in Drittstaaten statt, geschieht dies, soweit Sie hierin ausdrücklich eingewilligt haben oder es für unsere Leistungserbringung Ihnen gegenüber erforderlich ist oder es gesetzlich vorgesehen ist (Art.49 DSGVO).

Eine Verarbeitung Ihrer Daten in Drittstaaten erfolgt 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, [vgl. hier](#)).

## Wie lange werden meine Daten gespeichert?

Die Kommunikationsmetadaten und die Nachrichteninhalte werden für 90 Tage gespeichert. Wenn Sie bei der Telekom als Kunde legitimiert sind, werden vertragsrelevante Gespräche und Anhänge gemäß den gesetzlichen Vorgaben archiviert. Sollten Sie uns auffordern, Ihre Daten zu löschen, so erfolgt die Löschung innerhalb von 5 Werktagen

Stand der Datenschutzhinweise. 20.03.2023