

# Datenschutzhinweise bei Abschluss eines Vertrags über Telefon-, Internet- und TV-Dienstleistungen

## Allgemeines

Die Deutsche Glasfaser Wholesale GmbH und die Deutsche Glasfaser Business GmbH, Am Kuhn 31, 46325 Borken, erheben, verarbeiten und nutzen Ihre personenbezogenen Daten während der Dauer des Vertragsverhältnisses aus verschiedenen Gründen. Im Folgenden werden Sie über die Datenverarbeitung informiert.

Zusätzliche Informationen zur Verarbeitung Ihrer Daten finden Sie auf [www.deutsche-glasfaser.de/datenschutz](http://www.deutsche-glasfaser.de/datenschutz).

## Verarbeitung zum Abschluss und zur Durchführung eines Vertrags über Telefon-, Internet- und TV-Dienstleistungen

### Bestellung und Vertragserfüllung

Wenn Sie bei uns Kunde werden und eines unserer Produkte bestellen, verarbeiten wir für die Bestellung und Vertragserfüllung die hierzu notwendigen personenbezogenen Daten. Zur Vertragserfüllung gehören auch die Bereitstellung der Abrechnungen, die Sicherstellung der Netzwerk-Stabilität und Ermöglichung von Notrufen sowie Übermittlung Ihres Standortes im Notfall:

- Bestandsdaten gemäß §3 Nr. 6 TKG
- Verkehrsdaten gemäß § 3 Nr. 70 TKG
- Stammdaten
- Kommunikationsdaten
- Zahlungsdaten
- Gerätedaten

Wir bitten Sie diese Daten bei Ihrer Bestellung, unabhängig davon ob diese online, telefonisch oder bei unseren Vertriebspartnern erfolgt, anzugeben. Ihre Angaben können Sie jederzeit im Kundencenter ändern.

Ihre Daten verarbeiten wir zur Durchführung Ihrer Bestellung und Erfüllung des zwischen uns abgeschlossenen Vertrags gem. Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO und Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO i.V.m. § 9 ff. TDDDG. Zusätzlich verarbeiten wir Ihre Bestandsdaten im Rahmen von Analysen zur Bereitstellung und Verbesserung unserer Leistungen gem. Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO i.V.m. § 57 Abs. 3 TKG & § 9 Abs. 2 TDDDG. Die Verarbeitung erfolgt möglichst pseudonymisiert.

### Bonitätsprüfung und Betrugsprävention

Wie viele andere Unternehmen auch, überprüfen wir in bestimmten Fällen Ihre Bonität. Dazu arbeiten wir mit der

SCHUFA Holding AG, Kormoranweg 5, 65201 Wiesbaden

und der

Creditreform Boniversum GmbH, Hellersbergstraße 11, 41460 Neuss,

zusammen, von der wir die dazu benötigten Daten erhalten. Unabhängig vom Bonitäts-Scoring unterstützen diese Unternehmen unsere internen Maßnahmen zur Erkennung und Verhinderung von Betrug durch Profilbildungen bei der Erkennung betrügerischer Sachverhalte (Betrugsprävention). Viele Betrugsbestellungen (bspw., wenn ein Kunde mit dem Namen eines anderen Kunden, aber mit falscher Adresse bestellen) werden hierdurch erkannt, bevor überhaupt ein Schaden entstehen kann. Hierzu erfolgt eine Analyse von Anfragen direkt nach der Bestellung, um diese auf potenzielle Auffälligkeiten hin zu prüfen. In diese Berechnung können auch Anschriftendaten, Informationen ob und in welcher Funktion in allgemein zugänglichen Quellen sowie aggregierte statistische Informationen aus dem SCHUFA-Datenbestand einfließen. Auswirkungen auf die Bonitätsbeurteilung und das Bonitäts-Scoring hat dieses Verfahren nicht.

Dabei werden die folgenden Daten verarbeitet:

- Stammdaten
- Zahlungsdaten
- Gerätedaten

Ihre Daten verarbeiten hierfür nach Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO, Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO, sowie zur Erfüllung der gesetzlichen Pflichten zur Durchführung von Kreditwürdigkeitsprüfungen von Kunden gem. §§ 505a, 506 BGB.

Weitere Informationen zum Geschäftszweck, zu Zwecken der Datenspeicherung, zu den Dateneempfängern, zum Selbstauskunftsrecht, zum Anspruch auf Löschung oder Berichtigung etc. finden Sie hier:

Boniversum

Creditreform Boniversum GmbH, Hellersbergstraße 11, 41460 Neuss (Boniversum)

Hinweise zum Datenschutz unter: [www.boniversum.de/EU-DSGVO](http://www.boniversum.de/EU-DSGVO)

SCHUFA

SCHUFA Holding AG, Kormoranweg 5, 65201 Wiesbaden

Hinweise zum Datenschutz unter: <https://www.schufa.de/datenschutz>

Außerdem rufen wir zu Zwecken der Bonitätsprüfung und der Betrugsprävention bei Konzernunternehmen Daten, die im Zusammenhang mit Ihren Verträgen bei diesen Unternehmen gespeichert sind, ab. Wir werden im Falle nicht vertragsgemäßer Abwicklung (z.B. Kündigung wegen Zahlungsverzug, Betrugsverdacht) ebenso Auskünfte an diese Unternehmen zur Wahrung berechtigter Interessen Dritter weitergeben.

### Sanktionslistenabgleich

Sanktionslisten basieren auf unterschiedlichen EU-Verordnungen. Sie enthalten Namen von Personen, Unternehmen oder sogar Staaten, gegen die aufgrund von außen- oder sicherheitspolitischen Gründen Embargos angeordnet wurden. Um die Pflichten der Verordnungen einzuhalten gleichen wir die Stammdaten unserer Kunden und potenzielle Kunden mit bestehenden Sanktionslisten ab und verarbeiten Ihre Daten gem. Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO und Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO.

### Störungsbeseitigung und Missbrauchsprävention

Zur Beseitigung von Störungen an Telekommunikationsanlagen, sowie zur Bekämpfung des missbräuchlichen Gebrauchs von Telekommunikationsnetzen und -diensten, verarbeiten wir Ihre Vertrags-, Nutzungs- und Verkehrsdaten zur Erkennung und Beseitigung. Ihre Daten verarbeiten wir hierzu gem. Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO und Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO für sieben (7) Tage.

### Gesprächsmitschnitte

Während des telefonischen Bestellvorgangs nehmen wir im Zusammenhang mit dem Vertragsabschluss und zur Belegung von Opt-Ins kurze Gesprächsmitschnitte auf, in dem alle wesentlichen Eigenschaften Ihrer Bestellung bzw. Einwilligung aufgenommen werden. Wenn Sie zu Beginn des Gesprächs mit der Aufnahme des kompletten Gesprächs zur Verbesserung unserer Servicequalität einverstanden sind, wird das vollständige Telefonat aufgezeichnet. Rechtsgrundlage für die Aufzeichnungen sind Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO und Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO. Es werden hierbei alle im Telefonat genannten personenbezogenen Daten verarbeitet, insbesondere solche die zum Vertragsschluss notwendig sind (siehe **Bestellung und Vertragserfüllung**).

### Endnutzerverzeichnis (Telefonbucheintrag)

Ein Eintrag in das Endnutzerverzeichnis wird nur auf Ihren Wunsch, auf Grundlage einer Einwilligung gem. Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO, eingetragen. Die Möglichkeit zur Eintragung in ein Endnutzerverzeichnis ist in § 17 TTDSG geregelt, sie können dabei wählen, wo Ihre Daten veröffentlicht werden sollen (Telefonauskunft, gedruckte Medien, elektronische Medien). Mit der Eintragung werden Ihre Stammdaten verarbeitet und veröffentlicht.

Wichtig: Die Eintragung in Elektronische Medien ermöglicht dort auch die sogenannte „Inversuche“ (Rückwärtsuche). Das bedeutet, bei Eingabe Ihrer Rufnummer wird auf den entsprechenden Verzeichnisseiten Ihr Name und Ihre Adresse für den Suchenden angezeigt

### Einzelverbindungs nachweis

Sofern in Textform beauftragt, erteilen wir Ihnen zum Zweck der Überprüfung Ihrer Rechnung, für die Zukunft, einen Einzelverbindungs nachweis (EVN) der alle entgeltpflichtigen Verbindungen aufführt, die von Ihrem Anschluss geführt wurden. Dabei werden alle relevanten Verkehrsdaten gem. Art. 6

Abs. 1 lit. a DSGVO verarbeitet. Sie können wählen ob die Verkehrsdaten der einzelnen Verbindungen vollständig oder gekürzt dargestellt werden. Verbindungen zu Behörden oder Organisationen die Beratung in seelischen oder sozialen Notlagen anbieten, sowie kostenlose Verbindungen werden nicht dargestellt. Bei Nutzung des Anschlusses durch mehrere Nutzer kann der EVN nur beauftragt werden, wenn Sie uns in Textform erklärt haben, dass sämtliche Nutzer über die Erteilung des EVN informiert sind und zukünftige Nutzer unverzüglich informiert werden und der Betriebsrat oder die Personalvertretung beteiligt worden sind, sofern dies nach einschlägigen gesetzlichen Vorschriften erforderlich ist.

#### Rufnummernanzeige/Rufnummernunterdrückung

Als privater Nutzer haben Sie das Recht, die Anzeige Ihrer Rufnummer zu unterdrücken. Wenn Sie eine eingerichtete Rufnummernanzeige dauerhaft oder zeitweise nicht mehr wünschen, können Sie die Einstellung an Ihrem Endgerät entsprechend ändern. Informationen finden Sie in der Bedienungsanleitung Ihres Endgeräts.

#### Datenverwendung zum Zweck der Werbung

Wenn Sie in Verwendung Ihrer Daten zum Zweck der Werbung gem. Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO eingewilligt haben, erhalten Sie von uns zur Werbung eigener Angebote oder Marktforschung Text- und Bildmitteilungen per Brief, E-Mail oder SMS um Sie über aktuelle Telekommunikationsprodukte und technische Neuerungen zu informieren und individuell beraten zu können. Die Einwilligung ist nicht für den Vertragsschluss erforderlich und kann jederzeit ganz oder teilweise widerrufen werden. Der Widerruf kann formfrei über das Kontaktformular oder an [datenschutz-glasfaser.de](mailto:datenschutz-glasfaser.de) gesendet werden.

#### waipu.tv

Die Deutsche Glasfaser vertreibt Produktpakete des Anbieters waipu.tv. Für den Bezug von waipu.tv schließen Sie einen Vertrag mit der Exaring AG ab; die Bestellung und Abwicklung übernimmt die Deutsche Glasfaser.

Verantwortlich für die Datenverarbeitung ist die Exaring AG, Leopoldstr. 236, 80807 München. Informationen zur Datenverarbeitung finden Sie unter: <https://customer-registration.waipu.tv/ui/dse?tenant=waipu>

#### „DG Sicherheitspaket“ App

Das Sicherheitspaket wird in Zusammenarbeit mit unserem Kooperationspartner F-Secure-Corporation, Tammasaarekatu 7, PL 24, 00181, Helsinki, Finnland erbracht. Wir übermitteln deshalb bei Buchung Ihre Bestandsdaten an F-Secure. Deutsche Glasfaser und F-Secure sind jeweils verantwortlich. Die Datenschutzhinweise von F-Secure finden Sie unter: [https://download.sp.f-secure.com/eula/13a/privacy\\_deu.html](https://download.sp.f-secure.com/eula/13a/privacy_deu.html)

#### Plume Cloud Service

Die Plume Cloud Services werden in Zusammenarbeit mit Plume Design, Inc., 290 South California Avenue, Palo Alto, CA 94306, USA erbracht und funktionieren nur Verbindung mit kompatiblen Hardwareprodukten von Plume oder Drittanbietern, die darauf ausgelegt sind, die Internetnutzung zu verbessern und Ihnen mehr Kontrolle über diese zu geben. Dies schließt die Funktion Adaptive Wifi™ System ein. Zur Nutzung der Plume Cloud Services sind kompatible Hardware, ein Nutzerkonto und ggf. eine App erforderlich. Hierbei werden durch Plume personenbezogene Daten verarbeitet. Die Datenschutzhinweise von Plume finden Sie unter: <https://www.plume.com/legal/privacy/de-DE/>

Um Ihnen im Falle einer Problemstellung helfen zu können, kann ein Zugriff auf Nutzungsdaten über die Plume Plattform Consumer Experience Management (CEM) Plattform durch unsere Service Mitarbeiter notwendig sein. Ein Zugriff und die Verarbeitung der hierbei durch Ihnen bereitgestellten Daten erfolgt auf Grundlage einer Einwilligung gem. Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO.

#### Das „Online-Kundenportal“

Das „Online-Kundenportal“ ist ein Angebot für Vertragskunde. Nach Registrierung und Anmeldung stellen wir Ihnen Ihre Vertragsinformationen, sowie weitere Services auf Abruf bereit. Die Verarbeitung Ihrer Daten erfolgt gem. Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO und Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO.

#### Weitergabe an Dritte

Die Weitergabe Ihrer Daten an Dritte machen wir von Ihrer Einwilligung oder einer gesetzlichen Grundlage abhängig.

Wir übermitteln die Daten,

- die zur Erbringung der Telekommunikationsdienste und Glasfaserprodukte nötig sind, an die zur Erfüllung, Abwicklung und Durchführung des Vertragsverhältnisses notwendigen Dienstleister (dies umfasst insbesondere Dienstleister zum Zwecke des Anschlussesausbaus, Netzbetriebs, zur Netzpflege und Netzwartung oder zur Erbringung von Abrechnungsleistungen). Eine Übermittlung der personenbezogenen Daten des Kunden an Dritte erfolgt ansonsten nicht, es sei denn, der Kunde hat dem ausdrücklich zugestimmt oder
- wir sind zur Übermittlung aufgrund Gesetzes oder durchgerichtliche bzw. behördliche Entscheidung verpflichtet oder
- die Übermittlung ist aufgrund Gesetzes zulässig.

#### Speicherdauer Ihrer Daten

Grundsätzlich löschen wir Ihre, wenn diese zur Erfüllung der voran beschriebenen Vorgänge nicht mehr erforderlich sind oder Sie die Löschung Ihrer Daten verlangen. Liegen gesetzliche Aufbewahrungsfristen, z.B. aus der Abgabenordnung (AO) oder anderen Gesetzen vor, speichern wir Ihre Daten so lange, wie zur Erfüllung dieser Vorschriften notwendig. Zusätzlich kann es sein, dass wir Ihre Daten für den Zeitraum aufbewahren, in dem wir Ansprüche gegen uns geltend gemacht werden können. Die betroffenen Daten werden aufgrund von Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO aufbewahrt und für andere Zwecke gesperrt.

#### Ihre Rechte als Betroffener

Jede betroffene Person hat die in der DSGVO beschriebenen Rechte. Diese umfassen das Recht auf:

- Auskunft nach Art. 15 DSGVO
- Berechtigung nach Art. 16 DSGVO
- Löschung nach Art. 17 DSGVO
- Einschränkung der Verarbeitung nach Art. 18 DSGVO
- Widerspruch aus Art. 21 DSGVO

Beim Auskunfts- und Lösungsrecht gelten die Einschränkungen nach §§34 und 35 BDSG. Darüber hinaus besteht ein Beschwerderecht bei einer Datenschutzaufsichtsbehörde nach Art. 7 DSGVO i.V.m §19 BDSG.

Erteilte Einwilligungen in die Verarbeitung von personenbezogenen Daten können Sie jederzeit uns gegenüber widerrufen. Dies gilt auch für den Widerruf von Einwilligungserklärungen, die vor der Geltung der EU-Datenschutz-Grundverordnung, also vor dem 25. Mai 2018, uns gegenüber erteilt worden sind. Bitte beachten Sie, dass der Widerruf erst für die Zukunft wirkt. Verarbeitungen, die vor dem Widerruf erfolgt sind, sind davon nicht betroffen.

Wenden Sie sich hierzu – wie auch bei sonstigen Fragen zum Datenschutz – an unseren Kundenservice Tel.: +49 2671 890 600 oder an den Datenschutzbeauftragten per E-Mail: [datenschutz@deutsche-glasfaser.de](mailto:datenschutz@deutsche-glasfaser.de)

#### Besondere Hinweise auf Ihr Widerspruchsrecht nach Art. 21 DSGVO

Aufgrund der Regelung in Art. 21 DSGVO wollen wir Sie noch einmal in besonderer Weise auf Ihr folgendes Widerspruchsrecht hinweisen:

Sie haben das Recht, aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit gegen die Verarbeitung Sie betreffender personenbezogener Daten, die aufgrund von Art. 6 Abs. 1 lit. e DSGVO und Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO erfolgt, Widerspruch einzulegen. Dies gilt auch für ein auf diese Bestimmung gestütztes Profiling.

Legen Sie Widerspruch ein, werden wir Ihre personenbezogenen Daten nicht mehr verarbeiten, es sei denn, wir können zwingende schutzwürdige Gründe für die Verarbeitung nachweisen, die Ihre Interessen, Rechte und Freiheiten überwiegen oder die Verarbeitung dient der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen.

Wenden Sie sich hierzu – wie auch bei sonstigen Fragen zum Datenschutz – an unseren Kundenservice Tel.: +49 2671 890 600 oder an den Datenschutzbeauftragten per E-Mail: [datenschutz@deutsche-glasfaser.de](mailto:datenschutz@deutsche-glasfaser.de).

\* Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird ausschließlich die männliche Form verwendet. Begriffe in männlicher Form beziehen sich dabei auf männliche, weibliche, nicht-binäre, trans- und intergeschlechtliche Menschen.