



## Datenschutzhinweis für den Apple Business Chat

### 1. Deine Daten – unsere Verantwortung

Deine Privatsphäre ist uns wichtig. In diesen Datenschutzhinweisen erfährst Du alles darüber, wie wir, die Vodafone GmbH, Ferdinand-Braun-Platz 1, 40549 Düsseldorf, als Verantwortliche für die Datenverarbeitung im Zusammenhang mit der Nutzung des Apple Business Chat mit Deinen persönlichen Daten umgehen.

### 2. Apple Business Chat

Im Rahmen Deiner Kontaktaufnahme über die iMessage App (Nachrichten App) Deines Endgerätes, erfassen wir Deinen Nachrichtenverlauf mit uns, damit Du Dein Anliegen wieder aufnehmen oder die Informationen nachlesen kannst und wir unseren Service verbessern können. In einigen Fällen brauchen wir spezielle Daten von Dir um Dein Anliegen bearbeiten zu können. Weitere Informationen findest Du auch unter Ziffer 6.

### 3. Persönliche Daten, die wir von Dir verarbeiten

Zu den Arten von Informationen, die wir verarbeiten, gehören:

- Der Nachrichtenverlauf zwischen Dir und Vodafone
- Zustimmung zur Einwilligung
- Für die Authentifizierung relevante Daten wie Kundennummer, Rufnummer, Kundenkennwort, bei Bedarf PLZ, Adresse, Geburtsdatum, letzte 4-Stellen der IBAN, SIM-Kartenummer oder Super-PIN
- Deine Antwort auf den Datenschutzhinweis

Persönliche Daten, die wir nicht erheben und verarbeiten:

- Die Rufnummern, die Du anrufst oder von denen Du angerufen wirst.
- Die Sender oder Empfänger Deiner SMS-Nachrichten, E-Mails oder Internet-Chats.
- Deine Gesprächs- oder Nachrichteninhalte oder Deinen Browser-Verlauf.
- Die Inhalte, die Deine Apps senden, empfangen oder anderweitig konsumieren.

### 4. Wann wir Deine persönlichen Daten erfassen

Wir sammeln persönliche Informationen, sobald Du unseren Kundendienst über den Apple Business Chats kontaktierst oder einer Kontaktaufnahme darüber zustimmst.

### 5. Grundlagen der Datenverarbeitung

Wir verarbeiten Deine persönlichen Daten auf folgenden Grundlagen:

- Die **Erfüllung Deines Vertrages bzw. um den Vertrag (Art. 6 Abs. 1 lit. b DS-GVO)** abzuschließen und auf Deine Wünsche einzugehen.
- Die **legitimen Geschäftsinteressen von Vodafone (Art. 6 Abs. 1 lit. f DS-GVO)**. Wann immer wir uns bei der Verarbeitung Deiner Daten auf diese Grundlagen stützen, bewerten wir unsere Geschäftsinteressen, um sicherzustellen, dass sie Deine Rechte nicht außer Kraft setzen. Zusätzlich hast Du in einigen Fällen das Recht, dieser Verarbeitung zu widersprechen. Weitere Informationen findest Du im Abschnitt „Deine Rechte“.



## 6. Wie wir Deine persönlichen Daten nutzen

Wir nutzen Deine persönlichen Daten wie folgt:

- a) Für den Kundensupport und die Verbesserung dessen, d.h.:
- Verweise auf andere Selfservices, wie zum Beispiel der MeinVodafone-App oder dem Netzassistenten
  - Übergabe an einen Mitarbeiter
  - Mitteilung von Informationen über gebuchte Produkte, wie zum Beispiel der aktuelle Rechnungsbetrag, Informationen über vorliegende Störungen, Lieferstatus der Hardware
  - Bearbeitung von komplexen technischen Störmeldungen durch Anbindung an unsere Störmeldesysteme, wie zum Beispiel Leitungsmessungen, Aufnahme von Tickets oder Stornierung von Techniker-Terminen
  - Durchführung oder Buchung von Diensten, wie zum Beispiel Roaming-Optionen im Mobilfunk, die Aktivierung einer neuen SIM-Karte beim Kartentausch oder die Einrichtung einer Ratenzahlung
  - Authentifizierung des Kunden durch automatisierte Prüfung des Kundenkennworts bzw. alternativen Legitimationsdaten
  - Prüfung, Änderungen und Aktualisierung von persönlichen als auch von Vertragsdaten, wie bspw.
    - Kundenkennwort
    - Vertragslaufzeit
    - Bankdaten
    - Adressdaten
  - Zurverfügungstellung individualisierter Angebote durch Zugriff auf unsere Sales-Systeme oder Benachrichtigung von Vertragsverlängerung falls gewünscht
  - Direkter Versand von Dokumenten innerhalb des Kanals
- b) Für die **Erbringung des Dienstes**, d.h.:
- um uns zu helfen, Dich und Deine Konten bei uns zu identifizieren

c) Für die **Verbesserung des Dienstes**

Wir sammeln aggregierte Informationen, um den Service, den wir Dir anbieten, zu verbessern.

Um unsere Netze und System zu schützen und das Volumen der Anrufe, Texte und andere Nutzungen unserer Netze und Systeme zu verwalten, identifizieren wir z.B. Spitzenzeiten der Nutzung, damit wir versuchen können, sicherzustellen, dass die Netze das Volumen zu diesen Zeiten bewältigen können; und um zu verstehen, wie Du unsere Netzwerke, Produkte und Dienstleistungen nutzen. Auf diese Weise können wir diese überprüfen, weiterentwickeln und verbessern, interessantere und relevantere Produkte und Dienstleistungen entwickeln sowie unsere Produkte und Dienstleistungen personalisieren.



## 7. Löschen und Sperren Deiner Daten

Deine Vertragsdaten löschen wir nach Vertragsende, aber nicht sofort. Das Gesetz verlangt, dass wir sie z. B. für Wirtschaftsprüfungen noch aufbewahren. Die Archivierungsfrist beträgt bis zu 10 Jahre. Danach löschen wir Deine Daten endgültig.

Deine persönlichen Daten für die Authentifizierung werden lediglich bis zur Erfüllung des Zwecks gespeichert und danach umgehend gelöscht.

Daten, welche wir für die Erfassung, Bearbeitung und Lösung von Störungen und Deiner Kundenanliegen speichern, werden nach 6 Monaten gelöscht.

## 8. Widerspruchsrecht & Gestaltungsmöglichkeiten

Willst du Deinen Chatverlauf und die Daten löschen? Dann kannst Du in der Nachrichten App (umgangssprachlich iMessage App) einfach „Ich möchte meine Daten löschen“ schreiben und wir kümmern uns um die Löschung des Verlaufs und der Daten.

Deine pseudonymisierten Infos werden automatisch so verfremdet, dass Deine Privatsphäre geschützt bleibt. Dein Widerruf oder Widerspruch wird gegebenenfalls erst nach ein paar Tagen wirksam.

## 9. Dein Datenschutzservice

Ob Auskunft, Berichtigung, Löschung oder Widerspruch – unsere Spezialisten für Datenschutz sind für Dich da. Nutze bei allen Fragen rund um Deine Datenschutz-Rechte unseren Online-Datenschutz-Service unter:

[www.vodafone.de/datenschutz](http://www.vodafone.de/datenschutz)

Oder schreibe an:

Dr. Dirk Herkströter, Datenschutzbeauftragter Vodafone GmbH, Ferdinand-Braun-Platz 1, 40549 Düsseldorf

Sollten wir Dein Datenschutz-Anliegen nicht klären können, kannst Du Dich an die für uns zuständige Aufsichtsbehörde wenden.

Bundesbeauftragter für den Datenschutz und die Informationsfreiheit, Graurheindorfer Str. 153, 53117 Bonn

## 10. Allgemeine Datenschutzhinweise

Weitere Informationen zum Umgang mit Deinen persönlichen Daten bei Vodafone findest Du jederzeit unter [www.vodafone.de/datenschutz](http://www.vodafone.de/datenschutz)