

# **Datenschutzerklärung**

für

## **Dein Feedback im Rahmen unserer Befragungen**

### **1. Gegenstand dieser Datenschutzerklärung**

Wir freuen uns über Dein Interesse an Vodafone. Um unsere Produkte und unseren Service stetig zu verbessern, führen wir Umfragen durch, um ein umfassendes Feedback von Kunden, Usern und Interessierten zu erhalten. Uns ist es wichtig, dass alle die Möglichkeit erhalten, ihre Erfahrungen direkt an uns weiterzugeben.

Der Schutz Deiner personenbezogenen Daten (im Folgenden „**Daten**“ genannt) ist uns ein besonderes und wichtiges Anliegen. Deshalb möchten wir Dich nachfolgend darüber informieren, welche Daten von Dir von uns bei der Befragung erhoben und wie diese von uns verarbeitet werden.

Ebenso möchten wir Dich darüber informieren, welche Maßnahmen wir in technischer und organisatorischer Hinsicht zum Schutz Deiner Daten treffen. Diese Datenschutzerklärung kann jederzeit auf der Webseite [vodafone.de](http://vodafone.de) abgerufen werden.

Bitte beachte, dass diese Datenschutzerklärung nur für die Verarbeitung Deiner Daten im Rahmen der Befragung gilt. Für Verarbeitung Deiner Daten z.B. auf unserer Webseite vodafone.de oder bei Nutzung unserer Produkte, gelten die jeweiligen spezifischen Datenschutzerklärungen von Vodafone. Auch diese findest Du auf unserer Webseite [vodafone.de](http://vodafone.de).

### **2. Verantwortliche Stelle und Diensteanbieter**

Verantwortlich für die Datenverarbeitung im Sinne der EU-Datenschutzgrundverordnung (im Folgenden „**DS-GVO**“ genannt), des Bundesdatenschutzgesetzes (im Folgenden „**BDSG**“ genannt) und zugleich Diensteanbieter im Sinne des Telemediengesetzes (im Folgenden „**TMG**“ genannt) sind

- die **Vodafone GmbH**, Ferdinand-Braun-Platz 1, 40549 Düsseldorf sowie

- die **Vodafone Kabel Deutschland GmbH**, Ferdinand-Braun-Platz 1, 40549 Düsseldorf

(im Folgenden zusammen „**Vodafone / uns**“ genannt).

Unsere Befragungen werden entweder von der Vodafone GmbH oder der Vodafone Kabel Deutschland GmbH durchgeführt. Hierbei besteht auch die Möglichkeit, dass die eine Vodafone-Gesellschaft für die andere Vodafone-Gesellschaft die Befragung durchführt.

#### **Kontaktdaten unserer Datenschutzbeauftragten:**

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

sowie

Dr. Anastasia Meletiadou  
Datenschutzbeauftragte Vodafone Kabel Deutschland GmbH  
Ferdinand-Braun-Platz 1  
40549 Düsseldorf

### **3. Deine Daten**

Personenbezogene Daten sind Informationen, die sich auf eine identifizierte oder identifizierbare natürliche Person beziehen, also Einzelangaben über Ihre persönlichen oder sachlichen Verhältnisse wie beispielsweise Dein Name, Dein Geburtsdatum oder Deine E-Mail-Adresse.

#### **3.1 Welche Daten erfassen wir für die Befragung?**

Im Rahmen unserer Befragungen verarbeiten wir folgende Daten von Dir:

- a) Daten, die Du uns im Rahmen Deines Feedbacks mitgeteilt hast (z.B. Erfahrungen, persönliche Meinung und Kritik),

- b) Soweit Du Kunde von uns bist, verarbeiten wir abhängig vom Grund der Befragung auch ausgewählte Bestands-, Nutzungs- und Verkehrsdaten von Dir. Weitere Einzelheiten findest du unter Ziffer 4.3 und 4.4 dieser Datenschutzerklärung.

Bestands-, Nutzungs- und Verkehrsdaten können insbesondere die Folgenden sein:

- Vor- und Nachname,
- Kontaktdaten,
- Altersklasse,
- Wohnregion (PLZ, Ortsnetzkennzahl, Stadtteil, technische Region),
- Vertragsdaten,
- Kontakt- und Servicehistorie,
- Datenvolumen-Verbrauch der letzten drei Monate (kategorisiert),
- Ermittlung, ob der Kunde innerhalb der letzten drei Monate aktiv war (z.B. bei Prepaid-Kunden),
- Datenschutzrechtliche Einwilligungserklärungen.

## **4. Verarbeitung Deiner Daten**

### **4.1 Was bezwecken wir mit der Verarbeitung Deiner Daten?**

Der Zweck der Verarbeitung besteht darin, mit Deinem Feedback Deine Zufriedenheit mit unseren Produkten und unserem Service sowie Deine Bereitschaft zur Weiterempfehlung von Vodafone zu erfassen. Dadurch erhalten wir wertvolle Hinweise und Rückmeldungen, um unsere Produkte und unseren Service an die Bedürfnisse unserer Kunden, der User und Interessierten auszurichten und unsere Entwicklung dahingehend besser einschätzen und vorantreiben zu können.

### **4.2 Wie kontaktieren wir Dich für unsere Befragung?**

Je nachdem, über welchen Kontaktkanal Du an unserer Befragung teilnimmst, wird die Befragung entweder anonym oder personalisiert durchgeführt (siehe Ziffer 4.3 und 4.4 dieser Datenschutzerklärung).

Wir kontaktieren Dich über:

- SMS
- E-Mail

- Telefon
- Vodafone.de (Pop-Over Fenster)
- Link in Chats (z.B. Messaging, Social Media)
- Vodafone-Seiten (z.B. Vodafone Community Plattform)

Telefonische Rücksprache unserer Service-Mitarbeiter: Soweit Du Kunde bei uns bist und Du mit einem Produkt oder Service unzufrieden bist, bieten wir Dir im Anschluss an ausgewählte Befragungen an, dass einer unserer Service-Mitarbeiter Dich anruft, um Dein Problem zu lösen. Dieser Anruf erfolgt nur, wenn Du uns auch eine Einwilligung für einen telefonischen Kontakt gegeben hast. Dies erfolgt entweder über eine separate Abfrage im Fragebogen oder durch die bereits erteilte Einwilligung zu einem telefonischen Kontakt.

#### **4.3 Wann findet eine anonyme Befragung statt**

Befragungen, die wir über Vodafone.de (Pop-Over Fenster), Link in Chats (z.B. Messaging, Social Media) und Vodafone-Seiten (z.B. Vodafone Community Plattform) durchführen, sind komplett anonym. Hierbei verarbeiten wir Dein Feedback ohne jeglichen Bezug zu Deiner Person und Deinen Daten.

Soweit Marktforschungsinstitute Befragungen mit unseren Kunden in unserem Auftrag durchführen, erfolgt die Analyse der Ergebnisse ebenfalls anonym. Vor der Befragung stellen wir den Marktforschungsinstituten zwar ausgewählte Bestands-, Nutzungs- und Verkehrsdaten, abhängig vom Grund der Befragung, zur Verfügung. Zum Beispiel erhalten diese Listen mit Kontaktdaten von Kunden, die ein bestimmtes Produkt für denselben Zeitraum nutzen. Das Feedback der Kunden wird jedoch so verarbeitet, (z.B. geclustert), dass die einzelnen Kunden nicht mehr unsererseits identifiziert werden können.

#### **4.4 Wann findet eine personalisierte Befragung statt?**

Personalisierte Befragungen finden nur mit Kunden von uns statt. Es gilt das Folgende:

Befragungen, zu denen wir Dich per SMS oder E-Mail einladen oder an denen Du im Anschluss an ein Service-Telefonat über unsere Vodafone-Systeme telefonisch teilnimmst, sind im ersten Schritt personalisiert, können Dir also zugeordnet werden.

Das hat zunächst den Hintergrund, dass wir Dich in der Einladung und während der Befragung namentlich ansprechen möchten. Zudem möchten wir Dein Feedback besser

einschätzen können. Deshalb verknüpfen wir im Anschluss an die Befragung Dein Feedback mit ausgewählten Bestands-, Nutzungs- und Verkehrsdaten.

Die Verknüpfung mit zuvor ausgewählten Bestands-, Nutzungs- und Verkehrsdaten von Dir mit Deinem Feedback aus der Befragungen hilft uns, Dein Feedback besser einschätzen und analysieren zu können. Ein Beispiel: Wenn Du darüber klagst, dass Du zu Hause eine schlechte Netzabdeckung hast, können wir erkennen, in welchem Gebiet Du diese Erfahrung machst und können versuchen, dies zu verbessern. Die Auswahl der Bestands-, Nutzungs- und Verkehrsdaten ist abhängig vom Grund der Befragung.

#### **4.5 Auf welcher rechtlichen Grundlage verarbeiten wir Deine Daten?**

Wir verarbeiten Deine Daten entweder auf Basis von **§ 95 Abs. 1 Satz 2 TKG**, auf Basis von **§ 95 Abs. 2 Satz 2 TKG** oder auf Basis einer Einwilligung gemäß **§ 95 Abs. 2 Satz 1 TKG, Art. 6 Absatz 1 Satz 1 lit. a DS-GVO**, die Du uns für eine Befragung elektronisch, schriftlich oder mündlich über die Hotline gegeben hast.

Soweit Du uns eine Einwilligung erklärt hast, kannst Du jederzeit in Deinen persönlichen Einstellungen über „**MeinVodafone/Mein Kabel**“ Deine Einwilligungen ändern oder widerrufen.

Du kannst Deine Einwilligung jederzeit ganz oder teilweise mit Wirkung für die Zukunft widerrufen (Mobilfunk / DSL / Mein Kabel).

Unabhängig davon, auf welcher rechtlichen Grundlage Deine Befragung erfolgt. In der Befragung werden Deine Feedback-Daten erst an uns übertragen, wenn Du den „Weiter-Button“ oder die „OK-Taste“ in der Befragung gedrückt hast. Bei einer telefonischen Befragung im Anschluss an ein Service-Telefonat über unsere Vodafone-Systeme wirst Du über die Befragung informiert und kannst entscheiden, ob Du im Anschluss daran teilnehmen möchtest.

#### **5. Dauer der Verarbeitung und Art der Speicherung**

Jedes Feedback ist uns wichtig und wir gehen sehr sorgfältig mit diesen Daten um. Dies ist unter anderem in den Speicherfristen des Feedbacks sichtbar, falls diese nicht von Anfang an anonymisiert abgespeichert werden können:

Bei der **Vodafone GmbH** werden Deine angereicherten Bestands-, Nutzungs- und Verkehrsdaten nach 90 Tagen gelöscht. Das bedeutet, dass wir Deine Antworten danach nicht mehr Deiner Person zuordnen können. Deine Antworten bei geschlossenen Fragen (= vorgegebene Antworten, welche z.B. vom Kunden im Multiple-Choice-Verfahren angeklickt werden) werden 750 Tage gespeichert. Deine Antworten bei offenen Fragen (Freitextantworten, z.B. Begründungen oder Kritik) werden demgegenüber sechs Monate gespeichert.

Bei der **Vodafone Kabel Deutschland GmbH** werden Deine Daten stets pseudonymisiert abgespeichert. Dadurch bist Du als Person hinter den Daten nur mit besonders geschützten Zusatz-Informationen zu erkennen. Dafür ersetzen wir beispielsweise Deine Kundennummer durch einen anderen, verschlüsselten Wert und löschen Deinen Namen. Die pseudonymisierten Datensätze werden nach 2 Jahren komplett anonymisiert, indem die verschlüsselte Kundennummer gelöscht wird. Von Dir ausgefüllte Freitexte, also Antworten auf offene Fragen, die personenbezogene Daten beinhalten könnten, werden nach 6 Monaten gelöscht.

Damit wir Dein Feedback optimal erfassen, analysieren und für die betreffenden Fachbereiche darstellen können, arbeiten wir mit verschiedenen Partnern zusammen. Diese Partner gewähren die Einhaltung der aktuell gültigen Datenschutzbestimmungen und sind ebenfalls zur gleichen Sorgfalt verpflichtet.

Unsere Partner sind allesamt Auftragsverarbeiter i.S.d. Art. 28 DS-GVO. Hierbei handelt es sich um Marktforschungsinstitute, IT-Systemdienstleister und IT-Dienstleister.

## **6. Datenübermittlung an Dritte, Drittlandtransfers**

Eine Datenübermittlung an Dritte findet ausschließlich in dem Fall statt, in dem Du Deine ausdrückliche Einwilligung vorab hierzu erklärt hast oder falls wir dazu vertraglich oder gesetzlich berechtigt oder verpflichtet sind oder gerichtlich oder behördlich verpflichtet werden.

Eine Übermittlung Deiner Daten in ein Drittland außerhalb der Europäischen Union oder des europäischen Wirtschaftsraumes oder eine internationale Organisation findet grundsätzlich nicht statt. Sofern eine solche Übermittlung ausnahmsweise stattfindet, werden wir diese ausschließlich unter Berücksichtigung der rechtlichen Vorgaben tätigen, insbesondere im Hinblick auf das Vorhandensein eines Angemessenheitsbeschlusses der EU-Kommission

oder unter Anwendung geeigneter und angemessener Garantien. Letztere sind bei unserem Datenschutzbeauftragten verfügbar.

## 7. Cookies

Im Rahmen der Kundenbefragung werden sogenannte Cookies verwendet. Cookies sind kleine Textdateien, die im Rahmen der Nutzung unserer Tools zur Kundenbefragung – Vodafone.de (Pop-Over Fenster), Link in Chats, Vodafone-Seiten und Seiten von Vodafone beauftragten IT-Systemdienstleistern – von einem Webserver an das Tool zur Kundenbefragung gesendet werden und von diesem auf Ihrem Endgerät zum Abruf vorgehalten werden.

Die meisten Webseiten verwenden solche Cookies. Diese werden beim ersten Besuch einer Website automatisch von Ihrem Browser heruntergeladen und gespeichert. Ein solches Cookie beinhaltet mindestens zwei Bestandteile, den Namen und den Wert der Datei. Wir verwenden funktionale Cookies.

### 7.1. Was sind Funktionale Cookies?

Funktionale Cookies sind solche, die zwingend erforderlich sind, um wesentliche Funktionen der Webseite zu gewährleisten. Ohne diese kann die Webseite nicht wie beabsichtigt genutzt werden. Sie gewähren hierbei vor allem die Sicherheit der Befragung. Durch die funktionalen Cookies wird nämlich unter anderem sichergestellt, dass tatsächlich der Kunde und kein Dritter an der Kundenbefragung teilnimmt.

Bei funktionalen Cookies handelt es sich zumeist um sog. „Persistant Cookies“, die über die jeweilige Browsersitzung hinaus gespeichert werden. Schließen Sie also Ihren Browser, wird der „Persistant Cookie“ nicht gelöscht. Allerdings handelt es sich hierbei jeweils um sog. „Basic Cookies“. Das sind Cookies, die zum Betrieb der Webseite erforderlich sind.

Hierbei handelt es sich um die folgenden funktionalen Cookies:

Cookie Name	Zweck	Dauer der Speicherung	Unbedingt erforderlich (Ja/Nein)	Zugehörige Domain	Kategorie	Personalisiert?

cfduid	Eindeutige Zuordnung von Clients, für den Fall, dass mehrere Clients mit derselben IP Adresse surfen.	1 Jahr	Ja	survey.sand siv.com	Basic	Anonym
sessionID	Stellt sicher, dass der Befragungsbogen nur durch den ursprünglichen Befragungsteilnehmer beantwortet wird.	7 Tage	Ja	Medallia.de/ medallia.co m/medallia.eu	Basic	Anonym
consent.\$COMPA NY_NAME	Speichert die Information, ob der Befragungsteilnehmer der Speicherung von Cookies zugestimmt hat.	1 Jahr	Ja	Medallia.de/ medallia.co m/medallia.eu	Basic	Anonym
AntiCheatingEngine	Stellt sicher, dass der Teilnehmer die Befragung nur einmal abgeben kann.	5 Jahre	Ja	Medallia.de/ medallia.co m/medallia.eu	Basic	Anonym
Kampyle.SessionPageCounter	Zählt die Anzahl der besuchten Seiten während einer Sitzung.	Dauer der Sitzung	Ja	Vodafone.de	Basic	Anonym

KampyleUserPerc entile	Verfolgt den prozentualen Anteil an Benutzern, die bestimmte Seite besucht haben.	Dauer der Sitzung	Ja	Vodafone.de	Basic	Anonym
KampyleUserSession	Anfangszeit der Sitzung	Dauer der Sitzung	Ja	Vodafone.de	Basic	Anonym
KampyleUserSessionCount	Zählt die Anzahl der Sitzungen insgesamt.	Dauer der Sitzung	Ja	Vodafone.de	Basic	Anonym
KampyleLastVotedPresented	Das Datum an dem dem Nutzer die Umfrage ausgespielt wurde.	5 Monate	Ja	Vodafone.de	Basic	Anonym
DeclinedDate	Das Datum an dem die Umfrage von dem Nutzer abgelehnt wurde.	5 Monate	Ja	Vodafone.de	Basic	Anonym
userid	Backup für die Cookies, die in dem individuellen Browser gespeichert werden. Er stellt sicher, dass die Umfrage nicht an jemanden ausgespielt wird,	5 Monate	Ja	Vodafone.de	Basic	Anonym

	der bereits teilgenommen oder abgelehnt hat.					
Last_Invitation_View	Datum an dem die Umfrage dem Nutzer angeboten wurde, der Nutzer aber weder akzeptiert oder abgelehnt hat.	5 Monate	Ja	Vodafone.de	Basic	
jsession-id	Dient der Identifizierung der Anfrage durch den Kunden	Dauer der Sitzung	Ja	Vodafone.de	Basic	
SUID	Mehrfachteilnahme verhindern	30 Tage	Ja	Netigate.se / ntgt.de	Basic	

**Klarstellender Hinweis:** Informationen zu weiteren Performance und Marketing Cookies, die auf unserer Webseite „vodafone.de“ verwendet werden findest Du [hier](#).

## 7.2 Informationen zu unseren Cookies

Vor der Teilnahme zu einer Umfrage über unsere Tools senden wir Dir per E-Mail einer Einladung hierzu, in der wir Dich darüber informieren, dass wir Cookies verwenden. Welche Cookies wir verwenden und wie wir diese einsetzen, erfährst Du über einen Link in der E-Mail. Beim Klicken auf den Link zur Umfrage werden dann automatisch die oben genannten Cookies gesetzt.

Zudem erscheint beim erstmaligen Abruf ein Popup-Fenster, das Dich nochmals über den Einsatz von Cookies bei Nutzung unserer Tools zur Kundenbefragung informiert. Dort hast

Du die Möglichkeit, über einen Link nähere Informationen zu erhalten, welche Cookies wir verwenden und wie wir diese einsetzen.

### **7.3 Deaktivieren von Cookies in den Browsereinstellungen**

Ob Cookies gesetzt und abgerufen werden dürfen, kannst Du ferner durch die Einstellungen in Deinem Browser selbst bestimmen. Du kannst in Deinem Browser etwa das Speichern von Cookies gänzlich deaktivieren, es auf bestimmte Webseiten beschränken oder Deinen Browser so konfigurieren, dass er Dich automatisch benachrichtigt, sobald ein Cookie gesetzt werden soll, und Dich sodann um Rückmeldung bittet, ob das jeweilige Cookie gesetzt werden darf.

Nähere Informationen über Cookies findest Du auf der Webseite [www.allaboutcookies.org](http://www.allaboutcookies.org). Dort findest Du zudem Hinweise zu Einstellungen für die gängigsten Browser. Weitere Informationen erhältst Du zudem vom Hersteller Deines Browsers. Nähere Informationen darüber, wie Sie Cookies in Ihrem Browser löschen, erhalten Sie auf der Webseite <http://www.aboutcookies.org/Default.aspx?page=2> sowie beim Hersteller Ihres Browsers.

### **7.4 Rechtsgrundlage**

Rechtsgrundlage für diese Datenverarbeitung ist Art. 6 Abs. 1 Satz 1 lit. f) DSGVO.

## **8. Datensicherheit**

Wir bedienen uns technischer und organisatorischer Sicherheitsmaßnahmen, um anfallende und erhobene Daten zu schützen, insbesondere gegen zufällige oder vorsätzliche Manipulation, Verlust, Zerstörung oder gegen den Angriff unberechtigter Personen. Unsere Sicherheitsmaßnahmen werden entsprechend der technologischen Entwicklung fortlaufend verbessert.

## **9. Betroffenenrechte**

Du hast das Recht, Auskunft über die bei der Nutzung unserer App verarbeiteten Daten oder deren Berichtigung oder Löschung zu verlangen. Ferner kannst Du ein Recht auf Einschränkung der Verarbeitung oder auf Datenübertragbarkeit geltend machen. Schließlich hast Du das Recht auf Beschwerde bei einer Aufsichtsbehörde.

## **10. Kontakt**

Für weitere Fragen oder Anmerkungen zum Thema Datenschutz sowie zwecks Ausübung Deiner Betroffenenrechte kannst Du Dich gerne an unsere Datenschutzbeauftragten wenden:

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

sowie

Dr. Anastasia Meletiadou  
Datenschutzbeauftragte Vodafone Kabel Deutschland GmbH  
Ferdinand-Braun-Platz 1  
40549 Düsseldorf