

MTEL AUSTRIA

DATENSCHUTZERKLÄRUNG

Der Schutz Ihrer persönlichen Daten und Ihrer Privatsphäre ist uns ein besonderes Anliegen. Wir halten uns daher bei der Verarbeitung Ihrer Daten an die europäischen und nationalen Datenschutzbestimmungen, insbesondere die Datenschutzgrundverordnung (DSGVO), das Datenschutzgesetz (DSG) und das Telekommunikationsgesetz (TKG).

Um Ihre Daten vor Zugriff und Missbrauch durch unbefugte Personen zu schützen, treffen wir effektive technische und organisatorische Vorkehrungen, und auch unsere Mitarbeiter werden im Umgang mit personenbezogenen Daten laufend geschult.

In dieser Datenschutzerklärung erfahren Sie welche personenbezogenen Daten beim Abschluss, während der Dauer und nach Ende eines Vertrags (Mobil-Telefonie, Datentarife, TV) erhoben, verarbeitet und genutzt werden und welche Rechte Sie, nach Massgabe des anwendbaren Rechts, im Zusammenhang mit der Bearbeitung Ihrer personenbezogenen Daten haben.

1. Wer ist für die Datenverarbeitung verantwortlich und an wen können Sie sich wenden?

Verantwortlich für die Datenverarbeitung ist **MTEL Austria GmbH, Am Euro Platz 2, Stige 5 / 7. OG, 1120 Wien, info@mtel.at**

Für allfällige Fragen und Auskünfte zum Datenschutz bei MTEL Austria steht Ihnen unser Datenschutzbeauftragter jederzeit gerne per Post unter der o.a. Adresse mit dem Zusatz „Datenschutz“ oder per E-Mail an datenschutz@mtel.at zur Verfügung.

2. Wie erfassen wir Ihre Daten?

Wir erfassen und verarbeiten die Daten, die Sie uns beim Besuch unserer Website, beim Abschluss eines Vertrags mit uns, bei der Nutzung unserer Dienstleistungen oder bei der Kommunikation mit uns über alle verfügbaren Kontaktkanäle zur Verfügung stellen. Wir bearbeiten außerdem Personendaten, die uns Dritte über Sie mitteilen, z.B. wenn wir Bonitätsauskünfte einholen, sowie ggf. Personendaten über Sie, die öffentlich zugänglich sind.

3. Welche Daten werden verarbeitet?

Für die Erbringung des Vertrages werden folgende allgemeine Daten verarbeitet:

- **Ihre Stammdaten**

Stammdaten sind alle personenbezogenen Daten, die für die Begründung, inhaltliche Ausgestaltung, Änderung oder Beendigung des Vertragsverhältnisses erforderlich sind: Familien- und Vorname, Anrede, Anschrift, Geburtsdatum, akademischer Grad, Teilnehmernummer, Kontaktinformationen wie eine E-Mail-Adresse, Informationen über Art und Inhalt des Vertragsverhältnisses und Ihre Daten zur Bonität.

- **Sonstige personenbezogene Daten**

Sonstige personenbezogene Daten, die Sie oder Dritte uns mit Ihrem Einverständnis oder sonst zulässigerweise bei der Vertragsanbahnung oder während des Vertragsverhältnisses zur Verfügung stellen, z.B. Familienstand, Geschlecht, Beruf, Ausweisdaten, Bankverbindung, Zeichnungs- oder Vertretungs-Befugnis, verwendetes Endgerät, Vertragsbindung,

Vertragslaufzeit, Kündigungsfrist, Zahlungseingänge, Zahlungsmodalitäten sowie die Kundenkenndaten PIN, PUK und das Passwort.

Wenn Sie mit uns einen Vertrag über Telekommunikationsdienstleistungen abschließen, verarbeiten wir zusätzlich folgende Daten:

▪ **Ihre Verkehrsdaten**

Verkehrsdaten sind folgende Daten, die bei der Erbringung von unseren Telekommunikationsdiensten erhoben, verarbeitet oder genutzt werden: Die Nummer oder Kennung Ihres Anschlusses und Ihrer Endeinrichtung sowie sonstige Informationen zur Identifikation von Ihnen als Teilnehmer; von Ihnen in Anspruch genommene Telekommunikationsdienste, dabei angefallene Standortdaten, IP-Adressen, Beginn, Ende und Umfang der Verbindungen sowie übermittelte Datenmengen.

▪ **Inhaltsdaten**

Inhaltsdaten sind sämtliche personenbezogene Daten, die sich auf den Inhalt der Telekommunikation beziehen. Ihre Inhaltsdaten werden grundsätzlich nicht gespeichert. Diese Daten werden nur dann verarbeitet, wenn es technisch notwendig ist, oder wenn es die Serviceerbringung betrifft, z.B. SMS- und Mobilboxnachrichten.

Wenn Sie mit uns einen Vertrag über ein TV-Produkt abschließen, verarbeiten wir zusätzlich folgende Daten:

- TV-Nutzungsverhalten: Informationen über die von Ihnen über MTEL TV angesehenen TV-Sender sowie die Verweildauer, Einschaltzeit, Senderwechsel, und Dauer zur Erstellung anonymisierter Statistiken. Zur Erstellung der Statistiken wird Ihre MAC Adresse (eindeutiger Identifikator Ihres Geräts) herangezogen. Ein Rückschluss auf Ihre Person ist nicht möglich.
- Servicedaten wie z.B. Version der Software, Servicenummer der Set-top-Box, IP- oder MAC-Adresse. Diese Informationen sind erforderlich, um den Media Receiver mit Softwareupdates und Sicherheitsaktualisierungen zu versorgen.
- Nutzungsdaten (Daten zur Nutzung mobiler Apps: Nutzungsdauer der Applikation, zuletzt angesehene TV-Sender, Zeitpunkt der Abmeldung) zur Erstellung anonymisierter Statistiken. Ein Rückschluss auf Ihre Person ist nicht möglich.

4. Profiling

Wir verwenden automatisierte Datenverarbeitungsverfahren zur Analyse und Verbesserung unserer Produkte und Services, sowie zur Analyse von Nutzerverhalten. Solche Verfahren werden als Profiling bezeichnet und helfen uns, Ihnen aufgrund Ihres bisherigen Nutzungsverhaltens passende, persönliche und nützliche Angebote zu unterbreiten. Profiling hilft uns auch beim Erkennen und Beheben von Störungen bei unseren Dienstleistungen, zur Betrugsermittlung und um Missbrauch aufzudecken. Sofern wir Profiling einsetzen, werden dadurch nie automatische Entscheidungen getroffen, die für Sie eine rechtliche Wirkung entfalten oder Sie auf sonstige Weise beeinträchtigen.

5. Zu welchem Zweck und auf welcher rechtlichen Grundlage werden die Daten verarbeitet?

Wir verarbeiten Ihre Daten nach den Bestimmungen der europäischen und der österreichischen Datenschutzgesetze (insbesondere DSGVO, DSG und TKG).

5.1. Vertragserfüllung und Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen (Art.6 Abs. 1 b DSGVO)

Um einen Vertrag mit Ihnen abzuschließen bzw. einen bereits abgeschlossenen Vertrag zu erfüllen oder zu beenden, werden Ihre personenbezogene Daten verarbeitet. Hierunter fallen auch Datenverarbeitungen an, die im Zusammenhang mit unserem Kundenservice durchgeführt werden. Stellen Sie uns diese Daten nicht oder nicht vollständig zur Verfügung, sind wir möglicherweise nicht in der Lage, unsere vertraglichen Pflichten Ihnen gegenüber vollständig zu erfüllen oder können keinen Vertrag mit Ihnen abschließen.

Ihre Stammdaten werden gemäß § 97 Abs 1 TKG nur für die folgenden Zwecke verarbeitet:

- Abschluss, Durchführung, Änderung oder Beendigung des Vertrages
- Verrechnung der Entgelte
- Erstellung von Teilnehmerverzeichnissen
- Erteilung von Auskünften an Notrufträger
- Erteilung von Auskünften an Verwaltungsbehörden, Gerichte oder die Staatsanwaltschaft auf Grundlage der gesetzlichen Bestimmungen

Verkehrsdaten werden gemäß § 99 TKG ausschließlich verwendet, soweit und solange es erforderlich ist, für die Erbringung unserer Telekommunikationsdienste, die Entgeltabrechnung, die Erkennung und Beseitigung von Störungen, zur Erfüllung gesetzlicher Pflichten sowie die Sicherung unseres Entgeltanspruchs, um eine rechtswidrige Inanspruchnahme des Telekommunikationsdienstes aufzudecken und zu unterbinden.

Vertragsabschluss im Webshop

Wenn Sie unsere Produkte und Services über unsere Webseite bestellen, so erheben wir Ihre personenbezogenen Daten Ihrer Bestellung (Kaufgegenstand/-datum, Name, Anschrift, E-Mail-Adresse, Bezahlweise und Bankdaten) und führen gegebenenfalls eine Bonitätsprüfung durch. Zusätzlich erstellen wir aus Informationen zu dem von Ihnen verwendeten Gerät (Betriebssystem, Spracheinstellungen, Informationen zum genutzten Browser, Bildschirmauflösung, Gerätetyp) eine Geräte-ID. Diese Daten verarbeiten wir zum Zwecke der Erkennung und Verhinderung von Betrug z. B. die Verwendung von gestohlenen Identitäten oder Zahlungsdaten. Sollten Sie noch vor Vertragsabschluss von der Bestellung zurücktreten, so werden Ihre personenbezogenen Daten nach 13 Monaten gelöscht. Diese Informationen dienen zur Betrugsvermeidung.

Im Rahmen des Bestellprozesses kommen auch Cookies zum Einsatz, die den Ablauf des Bestellprozesses erleichtern, z.B. indem die von Ihnen in den Warenkorb gelegten Produkte über Ihren gesamten Webseitenbesuch hinweg dort verbleiben und Ihrer Bestellung zugeordnet werden können. Sie können dem Einsatz von Cookies jederzeit widersprechen und z.B. Ihre Browsereinstellung so konfigurieren, dass dieser das Setzen von Cookies künftig blockiert, und bestehende Cookies löschen. Beim Blockieren von Cookies können Sie unsere Website gegebenenfalls nicht mehr in vollem Umfang nutzen. Weitere Informationen zur Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten und zur Verwendung von Cookies in unserem Webshop finden Sie [hier](#).

MTEL Kundenservice

Bei Fragen oder Beschwerden können Sie uns über verschiedene Kontaktkanäle, z.B. per Telefon, E-Mail, Social-Media-Kanäle oder Post kontaktieren. Um Ihr Anliegen bearbeiten zu können, speichern wir die jeweils von Ihnen verwendeten Kontaktdetails, wie z.B. Ihre E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Anschrift oder Social-Media-Kennung, sowie den Zeitpunkt und Inhalt Ihrer Anfrage.

Wenn Sie unsere Serviceline kontaktieren, wird die Rufnummer, von der Sie uns anrufen, der Zeitpunkt und die Dauer des Anrufs verarbeitet. Das Gespräch wird nur aufgezeichnet, wenn Sie uns hierzu Ihre Einwilligung gegeben haben. Die Gesprächsaufzeichnungen dienen der Geschäftsprozess- und Serviceoptimierung.

Wichtige Informationen zu Ihrem Vertrag

Wir verarbeiten Ihre Stammdaten, um Sie telefonisch, per SMS oder E-Mail über Änderungen oder wichtigen Informationen zu Ihrem Vertrag, wie zum Beispiel Anpassungen des monatlichen Grundentgelts, temporäre Einschränkungen unserer Services (z.B. durch Wartungsarbeiten) oder Änderungen im Serviceumfang zu informieren.

Bezahlung und Rechnungslegung

Bezahlen Sie Ihre Rechnung mittels SEPA-Lastschrift oder Kreditkarte, so arbeiten wir hierfür mit Banken, Kreditkartenunternehmen und anderen Zahlungsabwicklern zusammen. Bei Abwicklungen von Kreditkartenzahlungen arbeiten wir mit der PAYONE GmbH, Marxergasse 1B, 1030 Wien zusammen.

Ihre Rechnung senden wir Ihnen, je nach Ihren angegebenen Präferenzen, per Post oder per E-Mail zu. Hierfür verarbeiten wir Ihre jeweilige E-Mail-Adresse oder die postalische Anschrift. Ihre Rechnung finden Sie auch in Ihrem Servicebereich auf unserer Webseite.

5.2. Wahrung berechtigter Interessen (Art. 6 Abs. 1 f DSGVO)

Wenn es für die Wahrung berechtigter Interessen von uns oder eines Dritten erforderlich ist und Ihre Interessen nicht überwiegen, so verarbeiten wir:

- Ihre Stamm- und sonstige Personenbezogene Daten für Bonitätsprüfung bei Verträgen mit Teilnahme am Lastschriftverfahren und anderen Verträgen, bei denen wir in Vorleistung gehen (z. B. Ratenzahlung). Vor Abschluss eines Vertrages sowie während der Vertragsdauer, werden Ihre Daten zum Zwecke der Bonitätsprüfung an ein behördlich befugtes Kreditschutzzinstitut, an Kreditschutzverbände oder Gewerbetreibende übermittelt. Hierbei handelt es sich um eine Verarbeitung im Sinne des oben beschriebenen Profiling, bei dem uns die befragte Auskunft auf Basis der zuvor genannten Daten eine Einschätzung Ihrer Bonität (Scorewert) übermittelt. Das „Scoring“ beruht auf einem mathematisch-statistisch anerkannten und bewährten Verfahren. Ist Ihre Bonität zu niedrig, oder fehlen Informationen, behalten wir uns vor, die angebotenen Services einzuschränken bzw. von der Erbringung weiterer Sicherheitsleistungen abhängig zu machen (z.B. Voraus- oder Teilzahlung, SIM-Only-Vertrag) oder ein Prepaid-Vertrag anzubieten. Die Entscheidungsfindung erfolgt automatisiert. Die Bonitätsprüfung ist für den Vertragsabschluss zwischen Ihnen und uns erforderlich, da wir nur so den praktischen Anforderungen des Massengeschäfts Rechnung tragen und dem Risiko von Zahlungsausfällen im missbrauchsanfälligen Telekommunikationsbereich entgegenwirken können. Zur Evaluierung der Bonität werden Ihre Daten an die KSV 1870 Forderungsmanagement GmbH, Wagenseilgasse 7, A-1120 Wien oder CRIF

Informationsdienstleistungen GmbH, Gumpendorfer Str. 21, 1060 Wien übermittelt. Sollten Sie Einwände gegen unsere Entscheidung haben, so können Sie unsere Kontaktmöglichkeiten nutzen und Ihren Standpunkt darlegen.

Wird ein Serviceantrag abgelehnt, werden Ihre personenbezogenen Daten nach 13 Monaten gelöscht.

- Ihre Stamm- und sonstige Personenbezogene Daten für Inkassoverfahren, einschließlich ggf. Übermittlung von personenbezogenen Daten an Inkassoinstitute. Wir sind dazu berechtigt, Ihre Daten aufgrund nicht vertragsgemäßen Verhaltens (z. B. fällige Forderungen, Forderungsbetrag nach Kündigung, Kontenmissbrauch, Kartenmissbrauch) bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen, an ein behördlich befugtes Kreditschutzzinstitut zu übermitteln. Nach zweimaliger erfolgloser Mahnung werden Ihre Daten an ein Inkassobüro übergeben. In diesem Fall erhalten Sie vorher eine Mitteilung, damit Sie Stellung nehmen können. Das Inkassoinstitute, mit dem wir derzeit zusammenarbeiten, sind die KSV 1870 Forderungsmanagement GmbH, Wagenseilgasse 7, A-1120 Wien und infoscore austria gmbh, Weyringergasse 1, 1040 Wien.
- Ihre Stamm- und sonstige Personenbezogene Daten zum Zweck der Weiterentwicklung, sowie Optimierung unserer Produkte und Serviceleistungen. Diese Datenverarbeitungen finden unter Berücksichtigung des Grundsatzes der Datenminimierung und soweit möglich in anonymisierter, pseudonymisierter oder aggregierter Form statt. Dadurch ist ein Rückschluss auf Ihre Person nicht möglich oder aber nur mit besonders geschützten Zusatzinfos.
- Ihre Stamm- und sonstige Personenbezogene Daten für Direktwerbung, um Ihnen für Ihren individuellen Bedarf passende eigene Produkte oder Dienstleistungen anzubieten, sofern wir uns dazu nicht auf Ihre Einwilligung stützen.
- Ihre Stamm- und sonstige Personenbezogene Daten zur Analyse der Bestellabwicklung und zur Nachvollziehbarkeit des Orderstatus im Onlineshop.
- Ihre Stamm-, Verkehrs- und sonstige Personenbezogene Daten für die Erkennung und Beseitigung von Betrug und Missbrauch. Dabei werden die Gerätedaten (IP-Adresse, Geräteart, Browser-Sprache, Betriebssystem) an einen Dienstleister übermittelt.
- Ihre Verkehrs-, Stamm- und sonstigen personenbezogenen Daten zusammen mit Ihren Vertragsattributen wie Alter, Geschlecht, Region und Produkt, um daraus weitergehende anonyme Analysen zu erstellen. Bei diesen Datenanalysen handelt es sich um Big-Data-Analysen, wobei große Datenmengen anonymisiert werden, um daraus statistische Rückschlüsse abzuleiten. Ein Rückschluss auf die Identität des Kunden bleibt dabei ausgeschlossen.
- Ihr TV-Nutzungsverhalten sowie Ihre Stammdaten zur Erstellung anonymisierter Statistiken über die Nutzung der in MTEL TV verfügbaren Inhalte.
- Ihre Stamm-, Verkehrs- und sonstige Personenbezogene Daten für die Sicherung rechtlicher Ansprüche und der Verteidigung bei Rechtstreitigkeiten.

5.3. Erfüllung der rechtlichen Verpflichtungen (Art. 6 Abs. 1 c DSGVO)

Wir unterliegen verschiedenen rechtlichen Vorgaben, aus denen sich eine Verpflichtung zur Verarbeitung personenbezogener Daten ergibt wie z.B. zur Identitätsprüfung, Beauskunftung, Telekommunikationsüberwachung sowie zur Herstellung von Notrufverbindungen, nach Handels-, Gesellschafts-, Wettbewerbs- und Steuergesetzen, Telekommunikationsgesetz, Datenschutzgesetzen sowie weiteren allgemeinen gesetzlichen Verpflichtungen oder behördlichen Anordnungen.

Identifizierung des Kunden

Die für den Abschluss eines Vertrages erforderlichen personenbezogenen Daten sind in den Auftragsformularen als Pflichtangaben gekennzeichnet. Ohne Angabe dieser personenbezogenen Daten ist ein Vertragsabschluss nicht möglich. Aufgrund gesetzlicher Bestimmungen im TKG und der Identifikationsverordnung sind wir verpflichtet, vor der Durchführung eines Vertrages Ihre Identität festzustellen, sowie alle Wertkartenkunden zu registrieren. Dafür werden unter anderem Ihr akademischer Titel, Name, Geburtsdatum sowie Ihre Ausweisdaten und optional auch Ihre E-Mail-Adresse und Anschrift gespeichert. Ohne diese personenbezogenen Daten kann die Freischaltung der SIM-Karte nicht erfolgen.

5.4. Verarbeitung auf Grundlage von Einwilligungen (Art.6 Abs. 1 a DSGVO)

Sofern Sie uns die entsprechende Einwilligung erteilt haben, verarbeiten wir Ihre Daten dahingehend, dass

- wir Ihre Stamm-, Verkehrs-, und sonstige personenbezogenen Daten verarbeiten, um Sie, über die von Ihnen bekannt gegebenen Kontaktkanäle (Post, Telefon, SMS, E-Mail oder Social-Media-Kanäle) oder über Pop-Up oder Push-Benachrichtigungen über Ihre Kundenvorteile und personalisierte Angebote, Produkte, Services, Dienstleistungen und Tarife von MTEL und Kooperationspartnern von MTEL zu informieren und für Kundenbefragungen zu kontaktieren.
Dafür wird gegebenenfalls mithilfe von automatisierten Datenverarbeitungsverfahren Ihr Nutzungsverhalten analysiert. Diese Optimierung und Personalisierung der Angebote passend zum Bedarf des Kunden wird auch als Profiling bezeichnet. Diese Verarbeitung ermöglicht es uns Ihnen passende und nützliche Angebote zu unterbreiten. Dabei werden jedoch keine automatischen Entscheidungen getroffen, die für Sie eine rechtliche Wirkung entfalten oder Sie auf sonstige Weise beeinträchtigen.
- wir Ihre Stamm-, Verkehrs-, und sonstige personenbezogenen Daten verarbeiten, um durch einen Vergleich, mit wie vielen Personen sie zu welchem Tagesabschnitt Kontakt haben, zu ermitteln, wie viele Personen Ihnen aufgrund Ihres Nutzungsverhaltens besonders wichtig sind, sowie mit welchen Geräten Sie unsere Dienste nutzen. Bei diesen Verarbeitungen handelt es sich um eine Form von Profiling. Dabei werden jedoch keine automatischen Entscheidungen getroffen, die für Sie eine rechtliche Wirkung entfalten oder Sie auf sonstige Weise beeinträchtigen. Ein Rückschluss auf individuelle Personen, mit denen Sie in Kontakt sind, sowie auf die entsprechende Kommunikationsinhalte ist dabei ausgeschlossen. Wir verwenden diese Informationen, um unsere Services zu verbessern und unsere Angebote noch besser an Ihre Bedürfnisse anzupassen. **Ihr**

Widerrufsrecht

Alle Einwilligungen, die Sie uns für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten gegeben haben, können Sie jederzeit kostenlos und ohne Angabe von Gründen gänzlich widerrufen oder auf bestimmte Kontaktkanäle (wie z.B. SMS, E-Mail, Post etc.) einschränken:

- im Serviceportal MEIN MTEL
- schriftlich an folgende E-Mail-Adresse: datenschutz@mtel.at
- postalisch an MTEL Austria GmbH, Am Europlatz 2, Stiege / 7.OG, 1120 Wien

Wenn Sie Ihre Einwilligung widerrufen, verwenden wir Ihre Daten zukünftig nicht mehr für die entsprechenden Zwecke. Der Widerruf der Einwilligung hat keine Auswirkungen auf die Erfüllung unserer vertraglichen Pflichten oder die

Bearbeitung Ihrer Personendaten in der Vergangenheit auf Grundlage Ihrer Einwilligung. Selbstverständlich können Sie die widerrufenen Einwilligungen über dieselben Kontaktkanäle auch jederzeit wieder aktivieren, wenn Sie Produktinformationen, Informationen zu Gewinnspielen oder Kundenbefragungen, sowie auf Sie zugeschnittene attraktive Angebote passend zu Ihrem Bedarf erhalten wollen. Teilen Sie uns mit, dass Sie von uns nicht mehr kontaktiert werden wollen, so kann es ein paar Tage dauern, bis Ihr Widerruf in unseren Systemen vermerkt ist. Wir bitten Sie hierbei um ein wenig Geduld.

13. MTEL SCHUTZ

Das Versicherungsprodukt MTEL SCHUTZ bietet Ihnen Versicherungsschutz für Ihr Smartphone und wird für die von uns verkauften Mobilgeräte angeboten. Die Versicherung selbst wird von unserem Partner Bolttech Digital Insurance Agency (AUT) GmbH betrieben, der seinen Firmensitz in Wien hat.

Wir sind der Vermittler, den Vertrag schließen Sie direkt mit unserem Partner ab. Für den Antrag zum Vertragsabschluss übermitteln wir folgende Daten: Vor- und Nachname, Geburtstag, Geschlecht, E-Mail-Adresse, Rufnummer, IMEI und Informationen über Ihr Mobilgerät. Die Daten werden für den Zeitraum der Nutzung des Versicherungsprodukts von Bolttech Digital Insurance Agency (AUT) GmbH gespeichert und verarbeitet. Mehr Informationen, wie Bolttech Ihre Daten verarbeitet, finden Sie [hier](#)

13. An wen werden die Daten weitergegeben?

Auf Ihre Personendaten haben unsere Mitarbeiter und Partner, die bei Wartungs- und Serviceleistungen an Ihre Daten gelangen, Zugriff, soweit dies zur Erbringung unserer Dienste erforderlich ist. Diese sind vertraglich zur Verschwiegenheit verpflichtet.

Wir setzen Dienstleister ein, die uns bei der Datenverarbeitung im Rahmen der Auftragsverarbeitung unterstützen (Dienstleister für folgende Dienste: IT- und Netz-Betrieb, Druckerei, Identitätsprüfung, Betrugsprävention, Werbung und Marketing, Marktforschung, Betrieb von Online-Angeboten, Websites und Apps). Auf vertraglicher Grundlage verarbeiten auch Empfänger außerhalb unseres Unternehmens, die nicht im Rahmen der Auftragsverarbeitung für uns tätig sind, im erforderlichen Umfang Ihre personenbezogenen Daten:

- Telekommunikationsdienstleister z.B. zur Durchführung von Anrufen, Versendung von SMS, etc.
- Vertriebspartner und andere Unternehmen, die uns beim Vertrieb unserer Produkte unterstützen;
- andere Unternehmen, die bei der Erbringung des gewünschten Dienstes involviert sind, z. B. Telefonbuchverlage bei einem gewünschten Telefonbucheintrag, Unternehmen, die Musikdienste anbieten, wenn ein entsprechender Dienst gewünscht ist, oder solche, die mit der Abwicklung von Reparaturen Ihrer Endgeräte beauftragt sind
- Banken, z. B. zur Durchführung von Lastschriftverfahren; Anbieter von Zahlungsdiensten
- Inkassounternehmen, z. B. zur Einziehung ausstehender Forderungen
- Auskunftsteien, z. B. zur Bonitätsüberprüfung
- Steuerberater/Wirtschaftsprüfer, zu den Gewährleistungen und Überprüfung der Buchführung der gesetzlichen Vorgaben (z. B. steuerrechtliche Vorgaben)
- Rechtsanwälte, zur Vertretung und Durchsetzung unserer rechtlichen Interessen
- Logistikanbieter, die für die Postzustellung eingesetzt werden
- Sonstige Empfänger, die sich, die sich aus den in dieser Datenschutzerklärung genannten Zwecken und Datenbearbeitungen ergeben.

Auch diese Empfänger sind auf Grund gesetzlicher oder berufsständischer Pflichten oder vertraglicher Vereinbarungen zur Einhaltung des Datenschutzes verpflichtet. Gesetzlich sind wir im Einzelfall verpflichtet, personenbezogene Daten an Gerichte, Staatsanwaltschaften, Polizei oder andere Behörden zu übermitteln.

14. Datenübermittlung in Drittländern

Zur Erbringung unserer Dienstleistungen an Sie, werden Ihre Daten auch in Länder außerhalb der Europäischen Union übermittelt, konkret an die Konzerngesellschaften der MTEL Gruppe in Serbien und Bosnien & Herzegowina (Telekom Srbija a.d., Takovska 2, SRB-11000 Belgrad; Telekomunikacije Republike Srpske a.d., Vuka Karadzica 2, BiH-78000 Banja Luka; MTEL Global DOO Beograd, Bulevar Franse d'Eperea 88, SRB-11000 Belgrad). Zur Gewährleistung eines angemessenen Datenschutzniveaus haben wir mit den MTEL-Gesellschaften in Serbien und Bosnien & Herzegowina von der EU vorgegebene Standardvertragsbedingungen abgeschlossen. Wir informieren Sie gerne über diese bestehenden Garantien und Sie haben die Möglichkeit, eine Kopie zu erhalten, aus der die Ihnen zustehende Rechte hervorgehen.

Ihre personenbezogenen Daten werden in Drittländern verarbeitet, soweit es zur Erfüllung des Vertrages (z. B. Erbringung des Telekommunikationsdienstes – Anrufe in Drittländer/Roamingverbindungen) erforderlich ist, Sie eingewilligt haben oder eine gesetzliche Verpflichtung besteht.

15. Wann werden die Daten gelöscht?

Ihre Personendaten bearbeiten wir grundsätzlich nur so lange, wie dies zur Erfüllung der Zwecke, für die wir sie erhoben haben, erforderlich ist. Aus gesetzlichen Pflichten können sich gegebenenfalls längere Aufbewahrungszeiten ergeben. Im Anschluss löschen bzw. anonymisieren wir Ihre Daten.

Löschung von Stammdaten und sonstigen personenbezogenen Daten

- Wir löschen bzw. anonymisieren Ihre Stammdaten aus dem Vertragsverhältnis nach Beendigung der vertraglichen Beziehung und dem Verstreichen von Rechnungseinspruchsfristen mit Ihnen, beziehungsweise, sobald sämtliche Entgelte vollständig eingebracht und allfällige Kundenbeschwerden (für diese ergibt sich eine dreimonatige Einspruchsfrist) bearbeitet wurden, spätestens jedoch nach Erlöschen aller gesetzlicher Aufbewahrungspflichten, beispielsweise jener nach § 212 UGB und § 132 BAO. Ihre Stammdaten werden aus Gründen der ordnungsmäßigen Buchführung und anhängigen Prüfungen durch die Finanzbehörde grundsätzlich 7 Jahre (ab Vertragsende) aufbewahrt (§ 207f BAO), außer eine längere Aufbewahrung ist aufgrund laufender Verfahren notwendig. Bücher und Aufzeichnungen, sowie die zu den Büchern und Aufzeichnungen gehörigen Belege werden ebenfalls so lange aufbewahrt, als sie für anhängige Verfahren von Bedeutung sind. Der Zugriff auf die genannten Daten wird beschränkt und nur mehr von jenen Mitarbeitern aufgerufen, welche Verarbeitungen für die zuvor genannten Zwecke durchführen. Daten aus Bonitätsprüfungen werden spätestens ein Jahr nach deren Erhebung gelöscht.

Löschung von Verkehrsdaten

- Ihre Verkehrsdaten speichern wir für Zwecke der Verrechnung von Entgelten, einschließlich der Entgelte für Zusammenschaltungsleistungen, bis zum Ablauf jener Frist, innerhalb derer die Rechnung rechtlich angefochten werden oder der Anspruch auf Zahlung geltend gemacht werden kann. Danach werden sie gelöscht. Die Einspruchsfrist von drei Monaten beginnt je nach Kunde (Erhalt der

Rechnung) unterschiedlich und ist diesbezüglich auch der interne Prozess bei Aufnahme eines allfälligen Rechnungseinspruches zu berücksichtigen. Um die Rechte der Kunden zu wahren, sowie eine lückenlose Aufklärung allfälliger Rechnungseinsprüche zu gewährleisten, können die Daten geringfügig länger als 3 Monate gespeichert werden. Wird ein Verfahren über die Höhe der Entgelte eingeleitet, müssen wir die Daten bis zur endgültigen Entscheidung der Behörde aufbewahren.

Löschung von Inhaltsdaten

- Sofern wir Inhaltsdaten speichern, löschen wir Ihre Inhaltsdaten, sobald ihre Verarbeitung nicht mehr zur Erbringung unserer Kommunikationsdienste erforderlich ist. Inhaltsdaten, die sich auf Kundengespräche mit MTEL Servicemitarbeitern beziehen, werden nach deren Auswertung zu Schulungszwecken und zur Verbesserung unserer Serviceleistungen nach 6 Monaten gelöscht.

Ihr TV-Nutzungsverhalten löschen wir nach der Erstellung der Statistiken.

Wenn Sie Ihre Einwilligung zur Verarbeitung personenbezogener Daten gegeben haben, löschen wir diese spätestens, sobald Sie Ihre Einwilligung widerrufen und soweit wir diese nicht aus anderen Gründen bearbeiten dürfen. Die zur Erfüllung unserer gesetzlichen Verpflichtungen im Rahmen der Identitätsprüfung vor Abschluss eines Prepaid-Vertrages von uns ggf. angefertigte Kopie Ihres Legitimationsdokuments (z. B. Personalausweis) wird sieben Tage nach Anfertigung und Speicherung der Kopie gelöscht.

Sollten Sie mit uns einen Vertrag abgeschlossen haben, der keinen Telekommunikationsdienst zum Gegenstand hat (z. B. Handyversicherung), werden Ihre in diesem Zusammenhang verarbeiteten Daten gelöscht, sobald die personenbezogenen Daten nicht mehr erforderlich und die gesetzlichen Aufbewahrungsfristen abgelaufen sind (7 Jahre Aufbewahrungspflicht gemäß § 132 BAO und § 212 UGB).

16. Welche Rechte hat der Kunde?

Als betroffene Person im Sinne der DSGVO haben Sie grundsätzlich folgende Rechte:

- **Auskunftsrecht:** Sie können Auskunft zu Kategorien der verarbeiteten Daten, Verarbeitungszwecken, geplanten Speicherdauer sowie etwaigen Empfängern verlangen. Um zu gewährleisten, dass Sie tatsächlich die datenschutzrechtlich betroffene Person sind, führen wir eine Identitätsprüfung durch und können in diesem Zusammenhang einen Identitätsnachweis von Ihnen verlangen.
- **Recht auf Berichtigung:** Sie haben das Recht eine Berichtigung bzw. Ergänzung unrichtiger bzw. unvollständiger Daten zu verlangen
- **Recht auf Löschung:** Sie können von uns die Löschung Ihrer personenbezogenen Daten im Rahmen des Art. 17 DSGVO verlangen, sofern wir diese unrechtmäßig verarbeiten, die Verarbeitung unverhältnismäßig in Ihre berechtigten Schutzinteressen eingreift, Sie Ihre Einwilligung widerrufen oder einen Widerspruch erklärt haben. Bitte beachten Sie, dass es Gründe geben kann, die einer sofortigen Löschung entgegenstehen, z.B. im Fall von gesetzlich geregelten Aufbewahrungspflichten.
- **Recht auf Einschränkung:** Sie können die Einschränkung der Verarbeitung Ihrer Daten verlangen, wenn
 - Sie Widerspruch gegen die Verarbeitung der Daten eingelegt haben
 - Sie die Richtigkeit der Daten bestreiten, und zwar für eine Dauer, die es uns ermöglicht, die Richtigkeit der Daten zu überprüfen

- die Verarbeitung der Daten unrechtmäßig ist, Sie aber eine Löschung ablehnen und stattdessen eine Einschränkung der Datennutzung verlangen
 - wir die Daten für den vorgesehenen Zweck nicht mehr benötigen, Sie diese Daten aber noch zur Geltendmachung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen brauchen.
- **Recht auf Datenübertragung:** Sie haben das Recht, Daten, die wir auf Grundlage Ihrer Einwilligung oder in Erfüllung eines Vertrags automatisiert verarbeiten, an sich oder an einen Dritten in einem gängigen, maschinenlesbaren Format wie z.B. CSV, aushändigen zu lassen. Sofern Sie die direkte Übertragung der Daten an einen anderen Verantwortlichen verlangen, erfolgt dies nur, soweit es technisch machbar ist.
 - **Widerspruchsrecht:**

Wenn die Datenverarbeitung auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. e oder f DSGVO erfolgt, haben sie jederzeit das recht, aus Gründen, die sich aus ihrer besonderen Situation ergeben, gegen die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten Widerspruch einzulegen; dies gilt auch für ein auf diese Bestimmungen gestütztes Profiling.

Die jeweilige Rechtsgrundlage, auf der eine Verarbeitung beruht, entnehmen sie dieser Datenschutzerklärung. Wenn Sie Widerspruch einlegen, werden wir Ihre betroffenen 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. Werden Ihre personenbezogenen Daten verarbeitet, um Direktwerbung zu betreiben, ohne dass wir hierzu Ihre Einwilligung eingeholt haben, so haben Sie das Recht, jederzeit Widerspruch gegen die Verarbeitung Sie betreffender personenbezogener Daten zum Zwecke derartiger Werbung einzulegen; dies gilt auch für das Profiling, soweit es mit solcher Direktwerbung in Verbindung steht. Wenn Sie widersprechen, werden Ihre personenbezogenen Daten anschließend nicht mehr zum Zwecke der Direktwerbung verwendet.

Im Zusammenhang mit unseren Verträgen können Sie diesen Widerspruch unter datenschutz@mtel.at einlegen. Alternativ können Sie Ihre Widersprüche auch postalisch einlegen: MTEL AUSTRIA GmbH, Abt. Datenschutz, Am Euro Platz 2, Stiege 5 / 7.OG, 1120 Wien.
 - **Beschwerderecht:** Sind Sie der Meinung, dass wir bei der Verarbeitung Ihrer Daten gegen österreichisches oder europäisches Datenschutzrecht verstoßen, so ersuchen wir Sie, mit uns Kontakt aufzunehmen, um allfällige Fragen aufklären zu können. Sie haben selbstverständlich auch das Recht, sich bei der österreichischen Datenschutzbehörde, Berichgasse 40-42, 1030 Wien sowie auch bei einer Aufsichtsbehörde innerhalb der EU zu beschweren.

17. Änderungen des Datenschutzhinweises

Sollte MTEL die vorliegenden Datenschutzbestimmungen ändern, wird der Kunde per E-Mail, Rechnungsandruck oder SMS darauf hingewiesen. Bei Fragen und bei Wünschen und Anregungen zu den Datenschutzbestimmungen kann sich der Kunde an den Datenschutzbeauftragten unter datenschutz@mtel.at wenden.