

# **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 wie Sie jederzeit über den Umgang mit Ihren persönlichen Daten bestimmen können.

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

Verantwortlich für die Datenverarbeitung ist **MTEL Austria GmbH, Lehargasse 7, 1060 Wien, [info@mtel.at](mailto: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](mailto: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.

### **3. Welche Daten werden verarbeitet?**

Als Verarbeitung personenbezogener Daten bezeichnet man die Nutzung, Sammlung, Registrierung, Zusammenstellung, Speicherung und Offenlegung oder eine Kombination davon. Personenbezogene Daten sind alle Informationen, die sich auf eine identifizierte oder identifizierbare natürliche Person beziehen.

**Für die Erbringung des Vertrages werden folgende Arten von Daten verwendet:**

- **Stammdaten**

Stammdaten sind alle personenbezogenen Daten, die für die Begründung, inhaltliche Ausgestaltung, Änderung oder Beendigung des Vertragsverhältnisses erforderlich sind, z. B.: 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, das sind: Familienstand, Geschlecht, Beruf, Ausweisdaten, Bankverbindung, Zeichnungs- oder Vertretungs-Befugnis, verwendetes Endgerät, Vertragsbindung, Vertragslaufzeit, Kündigungsfrist oder

weitere Informationen zu Ihrer Person, die Sie offensichtlich selbst öffentlich gemacht haben.

#### ▪ **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; von Ihnen in Anspruch genommene Telekommunikationsdienste, dabei angefallene Standortdaten, IP-Adressen, Beginn, Ende und Umfang der Verbindungen sowie übermittelte Datenmengen. Verkehrsdaten werden ausschließlich verwendet, soweit es erforderlich ist, für die Erbringung unserer Telekommunikationsdienste, die Entgeltabrechnung, die Erkennung, Eingrenzung und Beseitigung von Störungen sowie die Sicherung unseres Entgeltanspruchs, um eine rechtswidrige Inanspruchnahme des Telekommunikationsdienstes aufzudecken und zu unterbinden.

Nach Beendigung des Vertrages werden diese Daten nach Maßgabe der anwendbaren Gesetze gelöscht oder anonymisiert. Ihre Inhaltsdaten werden grundsätzlich nicht gespeichert. Diese Daten werden nur dann kurzfristig gespeichert, wenn es technisch notwendig ist, oder wenn es die Serviceerbringung betrifft, z.B. SMS-, Mobilboxnachrichten.

#### **4. Profiling**

Wir verwenden automatisierte Datenverarbeitungsverfahren zur Analyse und Verbesserung unserer Produkte und Services, zur Verbesserung der Kontaktaufnahme 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 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 und DSG).

##### **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.

## 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 personenbezogene Daten zu folgenden Zwecken:

- 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. 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. Zur Evaluierung der Bonität werden Ihre Daten an die KSV 1870, Wagenseilgasse 7, A-1120 Wien, übermittelt. Sollten Sie Einwände dagegen haben, so können Sie unsere Kontaktmöglichkeiten nutzen und Ihren Standpunkt darlegen.
- 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 Inkassoinstitut, mit dem wir derzeit zusammenarbeiten, ist die KSV 1870 Forderungsmanagement GmbH, Wagenseilgasse 7, A-1120 Wien.
- zum Zweck der Weiterentwicklung, sowie Optimierung unserer Produkte und Serviceleistungen
- für die Gewährleistung der Sicherheit und Verfügbarkeit unserer IT-Systeme
- für interne Zwecke zur Steuerung und Verbesserung unserer Geschäftsprozesse, betriebswirtschaftliche Analysen, Performanceanalysen
- für Direktwerbung, um Ihnen bei gestatteter Kontaktaufnahme für Ihren individuellen Bedarf passende eigene oder unserer Unternehmensgruppe ähnliche Produkte anzubieten
- für Marktanalysen, Bedarfsanalysen, Marktsegmentierungen, sowie Zufriedenheitsbefragungen
- zur Analyse der Bestellabwicklung und zur Nachvollziehbarkeit des Orderstatus im Onlineshop
- für die Erkennung und Beseitigung von Missbrauch sowie zur Verhinderung und Aufklärung von Straftaten
- für die Sicherung rechtlicher Ansprüche und der Verteidigung bei Rechtsstreitigkeiten

## 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 ergeben kann (TKG, § 207f BAO, § 212 BAO), wie z.B. zur Identitätsprüfung, Beauskunftung, Telekommunikationsüberwachung sowie zur Herstellung von Notrufverbindungen, nach Handels-, Gesellschafts-, Wettbewerbs- und Steuergesetzen, Datenschutzgesetzen sowie weiteren allgemeinen gesetzlichen Verpflichtungen oder behördlichen Anordnungen.

#### **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, Push-Benachrichtigungen und Banner, über Ihre Kundenvorteile insbesondere über Angebote, Produkte, Geräte, Services, Dienstleistungen und Tarife von MTEL und Kooperationspartnern von MTEL zu informieren und für Kundenbefragungen zu kontaktieren.
- 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 und wie vielen Geräten Sie unsere Dienste nutzen. Bei diesen Verarbeitungen handelt es sich um eine Form von Profiling. Wir verwenden diese Informationen, um unsere Services zu verbessern und unsere Angebote noch besser an Ihre Bedürfnisse anzupassen. Ein Rückschluss auf individuelle Personen, mit denen Sie in Kontakt sind, sowie auf die entsprechende Kommunikationsinhalte ist dabei ausgeschlossen.
- wir Ihre Stamm-, Verkehrs-, und sonstigen personenbezogenen Daten zusammen mit den folgenden Vertragsattributen verarbeiten, um daraus weitergehende anonyme Analysen zu erstellen: Alter, Geschlecht, Postleitzahl, Produkte und Kategorien, die wir Ihnen aufgrund Ihres Nutzungsverhaltens zuweisen. Bei diesen anonymisierten Datenanalysen handelt es sich um Methoden und Techniken, die oftmals unter dem Begriff „Big Data“ zusammengefasst werden. Ein Rückschluss auf Ihre Person ist dabei ausgeschlossen.

#### **Ihr Widerrufsrecht**

Alle optionalen 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](mailto:datenschutz@mtel.at)
- postalisch an MTEL Austria GmbH, Lehargasse 7, 1060 Wien

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

#### **6. Vertragsabschluss im Webshop**

Viele unsere Produkte und Services können Sie auch bequem über unseren Webshop bestellen. Sind Sie noch kein Kunde und schließen dabei erstmals Ihren Vertrag, 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.

## **7. 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 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.

## **8. 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.

## **9. 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.

## **10. 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.

## 11. Gewinnspiele

Nehmen Sie an einem Gewinnspiel teil, das wir veranstalten, so speichern wir Ihre bei der Teilnahme angegebenen personenbezogene Daten, um den Gewinner zu ermitteln und mit diesem in Kontakt treten zu können. Details dazu finden Sie in den jeweiligen Teilnahmebedingungen zum Gewinnspiel.

## 12. An wen werden die Daten weitergegeben?

Ihre personenbezogenen Daten werden nur zur Erbringung unserer Dienste genutzt. Ohne Ihre explizite Einwilligung werden Ihre Daten nicht an unbefugte Dritte weitergegeben. Unsere Mitarbeiter und Partner, die bei Wartungs- und Serviceleistungen an Ihre Daten gelangen, 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, Postverarbeitung, Druckerei, Identitätsprüfung, Bonitätsbewertung, Betrugsprävention, Vertriebspartner, Werbung und Marketing, Marktforschung, Betrieb von Online-Angeboten, Websites und Apps). Diese Dienstleister unterliegen strengen vertraglichen Vereinbarungen, u.a. zur Verschwiegenheit. 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.

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 nach § 18 ECG zu übermitteln.

### **13. Datenübermittlung in Drittländern**

Zur Erbringung unserer Dienstleistungen an Sie, werden Ihre Daten auch 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). Diese Länder befinden sich außerhalb des Angemessenheitsbeschlusses der Europäischen Kommission. Der Datenschutz ist gewährleistet, zumal wir mit diesen Gesellschaften von der EU vorgegebene Standardvertragsbedingungen abgeschlossen haben, verbindliche interne Datenschutzvorschriften bestehen und wir über entsprechende Garantien verfügen. Wir informieren Sie gerne über diese bestehenden Garantien.

Im Übrigen werden Ihre personenbezogenen Daten 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.

### **14. Wann werden die Daten gelöscht?**

#### **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 § 207f 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 nötig. 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, kann sich insgesamt eine bis zu sechsmonatige Speicherdauer von Verkehrsdaten ergeben. Wird ein Verfahren über die Höhe der Entgelte eingeleitet, müssen wir die Daten bis zur endgültigen Entscheidung der Behörde aufbewahren.

#### **Löschung von Inhaltsdaten**

- Ihre Inhaltsdaten löschen wir, sobald ihre Verarbeitung nicht mehr zur Erbringung unserer Kommunikationsdienste erforderlich ist. Inhaltsdaten für die Auswertung von Kundengesprächen mit MTEL Servicemitarbeitern zu Schulungszwecken und zur Verbesserung unserer Serviceleistungen werden nach erfolgter Verarbeitung nach 6 Monaten gelöscht.



Wenn Sie Ihre Einwilligung zur Verarbeitung personenbezogener Daten gegeben haben, löschen wir Ihre personenbezogenen Daten spätestens, sobald Sie Ihre Einwilligung widerrufen und soweit es an einer anderweitigen Rechtsgrundlage für die Verarbeitung fehlt. Die zur Erfüllung unserer gesetzlichen Verpflichtungen im Rahmen der Identitätsprüfung vor Abschluss eines Prepaid-Vertrages 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 (regelmäßig 6-10 Jahre).

## 15. 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 (Art. 15 DSGVO). Um zu gewährleisten, dass Sie tatsächlich die datenschutzrechtlich betroffene Person sind, muss eine Identitätsprüfung durchgeführt werden.
- **Recht auf Berichtigung:** Sie haben das Recht eine Berichtigung bzw. Ergänzung unrichtiger bzw. unvollständiger Daten zu verlangen (Art. 16 DSGVO)
- **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 gemäß Art. 21 Abs. 1 DSGVO 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 (Art. 18 DSGVO)
- **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 (Art. 20 DSGVO).

- **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 (Art. 21 Abs. 1 DSGVO). Die jeweilige Rechtsgrundlage, auf denen 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 (Widerspruch nach Art. 21 Abs. 1 DSGVO).**

**Werden Ihre personenbezogenen Daten verarbeitet, um Direktwerbung zu betreiben, 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 (Widerspruch nach Art. 21 Abs. 2 DSGVO). Im Zusammenhang mit unseren Telekommunikationsverträgen können Sie diesen Widerspruch unter [datenschutz@mtel.at](mailto:datenschutz@mtel.at) einlegen. Alternativ können Sie Ihre Widersprüche auch postalisch einlegen: MTEL AUSTRIA GmbH, Abt. Datenschutz, Lehargasse 7, 1060 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, sowie auch bei einer Aufsichtsbehörde innerhalb der EU zu beschweren.

## **16. 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](mailto:datenschutz@mtel.at) wenden.