

Datenschutzhinweise für Telekommunikationsverträge

Mit diesen Datenschutzhinweisen informieren wir Sie darüber, wie wir personenbezogene Daten im Zusammenhang mit der Anbahnung, dem Abschluss, der Durchführung und Beendigung von Telekommunikationsverträgen, insbesondere DSL- und FTTH-Anschlüssen, verarbeiten.

1 Verantwortlicher

Verantwortlicher im Sinne der Datenschutz-Grundverordnung ist:

Carrier1 GmbH
Fritz-Vomfelde-Str. 34
40547 Düsseldorf

2 Datenschutzbeauftragter

Sie erreichen unseren Datenschutzbeauftragten unter:

Carrier1 GmbH
Datenschutzbeauftragter
Fritz-Vomfelde-Str. 34
40547 Düsseldorf
E-Mail: datenschutz@carrier1.de

3 Geltungsbereich dieser Datenschutzhinweise

Diese Hinweise gelten für personenbezogene Daten von Interessenten, Kunden, Ansprechpartnern von Geschäftskunden, Rechnungsempfängern, Anschlussinhabern, Endnutzern und sonstigen Personen, deren Daten im Zusammenhang mit einem DSL-/FTTH-Telekommunikationsvertrag verarbeitet werden.

Hierzu gehören insbesondere Daten, die im Rahmen von Angebotsanfragen, Verfügbarkeitsprüfungen, Bestellungen, Vertragsabschlüssen, Anschlussbereitstellungen, Entstörungen, Abrechnungen, Kundenservice, Zahlungsabwicklung, Bonitätsprüfungen und Vertragsbeendigungen verarbeitet werden.

4 Welche Daten verarbeiten wir?

Je nach Vertragsverhältnis und Nutzung können wir folgende Daten verarbeiten:

4.1 Stammdaten und Kontaktdaten

Name, Anschrift, Anschlussadresse, Rechnungsadresse, E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Geburtsdatum, Kundennummer, Vertragsnummer, Ansprechpartnerdaten bei Geschäftskunden sowie gegebenenfalls Nachweise zur Identität oder Vertretungsberechtigung.

4.2 Vertragsdaten

Angaben zu bestellten oder genutzten Produkten, Tarifen, Bandbreiten, Laufzeiten, Vertragsbeginn, Vertragsänderungen, Zusatzleistungen, Router- oder Endgeräteeoptionen, Installations- und Schaltterminen, Kündigungen, Wechselprozessen und vertragsbezogener Korrespondenz.

4.3 Anschluss-, Leitungs- und technische Betriebsdaten

Anschlussadresse, Anschlusskennung, Leitungs-ID, Port- oder Netzkennung, ONT-/Router-/Endgeräteinformationen, MAC-Adressen, Seriennummern, Zugangsdaten, IP-Adresszuweisung, technische Messwerte, Leitungsparameter, Bereitstellungs- und Entstörimpormationen sowie sonstige technische Informationen, die für Bereitstellung, Betrieb, Wartung, Qualitätssicherung und Entstörung des Anschlusses erforderlich sind.

4.4 Verkehrsdaten im Telekommunikationsbereich

Bei der Erbringung von Telekommunikationsdiensten können Verkehrsdaten anfallen. Hierzu können insbesondere Kennungen des Anschlusses oder der Endeinrichtung, Beginn und Ende einer Internetverbindung, zugewiesene IP-Adressen, Datenvolumen, technische Routing- oder Sitzungsinformationen sowie weitere für Aufbau, Aufrechterhaltung, Abrechnung, Entstörung oder Missbrauchserkennung erforderliche Daten gehören.

Inhalte der Telekommunikation verarbeiten wir nicht, soweit dies für die Erbringung des Dienstes nicht erforderlich ist oder keine gesetzliche Grundlage besteht. Inhalte und nähere Umstände der Telekommunikation unterliegen dem Fernmeldegeheimnis.

4.5 Abrechnungs- und Zahlungsdaten

Bankverbindung, SEPA-Mandatsdaten, Zahlungsart, Rechnungsdaten, Forderungsdaten, Zahlungseingänge, Rücklastschriften, Mahndaten, Inkassostatus, Gutschriften, steuerlich relevante Daten und Buchungsinformationen.

4.6 Service-, Kommunikations- und Supportdaten

Inhalte und Metadaten aus Anfragen per Telefon, E-Mail, Kontaktformular, Kundenportal, Chat oder sonstigen Kommunikationswegen, Bearbeitungsnotizen, Ticketnummern, Störungsmeldungen, Gesprächs- oder Chatverläufe, Rückrufwünsche und Dokumentationen zur Bearbeitung Ihres Anliegens.

4.7 Bonitäts- und Risikodaten

Zur Prüfung der Bonität, zur Vermeidung von Zahlungsausfällen und zur Betrugsprävention können wir Daten von Auskunfteien erhalten oder an Auskunfteien übermitteln. Carrier1 nutzt hierfür insbesondere:

- CRIF GmbH
- SCHUFA Holding AG

Dabei können insbesondere Name, Anschrift, Geburtsdatum, Vertragsdaten, Zahlungstörungen, Forderungsdaten und Bonitätsinformationen verarbeitet werden, soweit dies gesetzlich zulässig und erforderlich ist.

4.8 Daten für Sicherheit, Missbrauchs- und Störungsprävention

Zur Sicherung unserer Netze, Systeme und Dienste können wir Protokoll-, Sicherheits- und Ereignisdaten verarbeiten, etwa zur Erkennung von Angriffen, Missbrauch, ungewöhnlichem Datenverkehr, Störungen, Fehlkonfigurationen oder rechtswidriger Nutzung des Anschlusses.

4.9 Werbe- und Einwilligungsdaten

Soweit Sie uns eine Einwilligung erteilen oder wir gesetzlich berechtigt sind, verarbeiten wir Kontaktdaten, Präferenzen, Einwilligungsstatus, Widerrufe und Kommunikationshistorien für werbliche Ansprache, Kundenzufriedenheitsbefragungen oder Informationen zu ähnlichen Produkten und Dienstleistungen.

5 Zwecke und Rechtsgrundlagen der Verarbeitung

Wir verarbeiten personenbezogene Daten nur, soweit hierfür eine Rechtsgrundlage besteht.

5.1 Vertragsanbahnung und Vertragsdurchführung

Wir verarbeiten Daten, um Angebote zu erstellen, Verfügbarkeiten zu prüfen, Verträge abzuschließen, Anschlüsse bereitzustellen, Telekommunikationsdienste zu erbringen, Kundenkonten zu führen, Leistungen abzurechnen, Störungen zu bearbeiten und den Vertrag zu beenden.

Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO.

5.2 Erfüllung gesetzlicher Pflichten

Wir verarbeiten Daten, soweit wir hierzu gesetzlich verpflichtet sind, insbesondere aufgrund handels-, steuer-, telekommunikations-, sicherheits- oder auskunftsrechtlicher Vorgaben.

Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO in Verbindung mit den jeweils einschlägigen gesetzlichen Vorschriften.

5.3 Verarbeitung von Verkehrsdaten

Verkehrsdaten verarbeiten wir nur, soweit dies nach den besonderen Vorschriften für Telekommunikationsdienste zulässig ist, insbesondere für Aufbau und Aufrechterhaltung der Telekommunikation, Entgeltermittlung und Abrechnung, Störungsbeseitigung, Missbrauchserkennung oder aufgrund gesetzlicher Verpflichtungen.

Die Verarbeitung erfolgt nach Maßgabe der einschlägigen Vorschriften des TDDDG, insbesondere zu Verkehrsdaten, Entgeltabrechnung, Störungen und Missbrauch von Telekommunikationsdiensten.

5.4 Wahrung berechtigter Interessen

Wir verarbeiten Daten außerdem zur Wahrung berechtigter Interessen von Carrier1 oder Dritten, soweit nicht Ihre Interessen oder Grundrechte überwiegen. Dies betrifft insbesondere:

- Bonitätsprüfung und Risikosteuerung vor Vertragsschluss und während der Vertragslaufzeit,
- Verhinderung von Zahlungsausfällen und Betrug,

- Durchsetzung, Abwehr oder Prüfung rechtlicher Ansprüche,
- Netz- und Informationssicherheit,
- Qualitätssicherung und Verbesserung unserer Services,
- interne Verwaltung, Controlling und Dokumentation,
- Direktwerbung im gesetzlich zulässigen Umfang.

Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO.

5.5 Einwilligungen

Soweit wir eine Einwilligung einholen, verarbeiten wir Daten auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO. Dies kann insbesondere bei bestimmten Werbemaßnahmen, optionalen Kommunikationskanälen oder freiwilligen Zusatzfunktionen der Fall sein.

Eine erteilte Einwilligung können Sie jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen. Die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung bis zum Widerruf bleibt unberührt.

6 Bonitätsprüfung und Auskunfteien

6.1 CRIF GmbH

Wir übermitteln im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses erhobene personenbezogene Daten über die Beantragung und die Durchführung dieser Geschäftsbeziehung sowie Daten über nicht vertragsgemäßes Verhalten an die CRIF GmbH, Victor-Gollancz-Str. 5, 76137 Karlsruhe.

Rechtsgrundlagen dieser Übermittlung sind Art. 6 Abs. 1 Satz 1 lit. b und lit. f DSGVO. Der Datenaustausch mit der CRIF GmbH dient auch der Erfüllung gesetzlicher Pflichten zur Durchführung von Kreditwürdigkeitsprüfungen (§§ 505a und 506 BGB).

Die CRIF GmbH verarbeitet die erhaltenen Daten und verwendet sie auch zum Zwecke der Profilbildung (Scoring), um ihren Vertragspartnern im Europäischen Wirtschaftsraum und in der Schweiz sowie gegebenenfalls weiteren Drittländern Informationen unter anderem zur Beurteilung der Kreditwürdigkeit von natürlichen Personen zu geben.

Die Übermittlung personenbezogener Daten in Drittländer erfolgt gemäß Art. 44 ff. DSGVO. Nähere Informationen zur Tätigkeit der CRIF GmbH können deren Informationsblatt entnommen oder online unter www.crif.de/datenschutz eingesehen werden.

6.2 SCHUFA Holding AG

Wir können zur Prüfung der Bonität, zur Vermeidung von Zahlungsausfällen, zur Betrugsprävention und zur Risikosteuerung Informationen der SCHUFA Holding AG, Kormoranweg 5, 65201 Wiesbaden, einholen oder personenbezogene Daten an die SCHUFA Holding AG übermitteln.

Rechtsgrundlage ist insbesondere Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO, soweit die Verarbeitung zur Wahrung berechtigter Interessen von Carrier1 oder Dritten erforderlich ist und die Interessen oder Grundrechte und Grundfreiheiten der betroffenen Person nicht überwiegen. Das berechnete Interesse liegt insbesondere in der Einschätzung des Zahlungsausfallrisikos vor Eingehung oder während der Durchführung eines Vertragsverhältnisses sowie in der Betrugsprävention und Risikosteuerung.

An die SCHUFA können insbesondere Name, Anschrift, Geburtsdatum, Angaben zur Beantragung, Aufnahme und Durchführung des Vertragsverhältnisses sowie Informationen

über nicht vertragsgemäßes Verhalten oder offene Forderungen übermittelt werden, soweit die gesetzlichen Voraussetzungen hierfür erfüllt sind.

Die SCHUFA verarbeitet die erhaltenen Daten und verwendet sie unter anderem zur Erteilung von Auskünften über die Kreditwürdigkeit sowie zur Bildung und Übermittlung von Scorewerten. Die SCHUFA selbst trifft grundsätzlich keine Entscheidung über den Abschluss, die Durchführung oder Beendigung eines Vertragsverhältnisses. Die Entscheidung hierüber trifft Carrier1. Bonitätsinformationen oder Scorewerte können jedoch in eine manuelle Vertragsentscheidung einfließen.

Weitere Informationen zur Datenverarbeitung durch die SCHUFA, insbesondere zu den Zwecken der Verarbeitung, den Rechtsgrundlagen, den verarbeiteten Datenkategorien, den Empfängern, etwaigen Drittlandübermittlungen, den Speicherfristen, den Betroffenenrechten sowie zur Profilbildung und zum Scoring, ergeben sich aus der SCHUFA-Information nach Art. 14 DSGVO und der Datenschutzhinweise der SCHUFA, abrufbar unter www.schufa.de/datenschutz.

7 Empfänger personenbezogener Daten

Innerhalb von Carrier1 erhalten nur diejenigen Stellen Zugriff auf personenbezogene Daten, die diese zur Erfüllung ihrer Aufgaben benötigen.

Darüber hinaus können Daten an folgende Empfänger übermittelt werden:

- Netzbetreiber, Vorleister, Wholesale-Partner und technische Dienstleister, soweit dies für Bereitstellung, Betrieb, Portierung, Entstörung oder Abrechnung erforderlich ist,
- Installations-, Bau-, Montage- und Servicedienstleister,
- IT-, Hosting-, Cloud-, Software-, Wartungs- und Supportdienstleister,
- Zahlungsdienstleister, Banken und Abrechnungsdienstleister,
- Steuerberater, Wirtschaftsprüfer, Rechtsanwälte und Berater,
- Inkassodienstleister, Auskunfteien und Versicherer,
- Logistik- und Versanddienstleister, etwa für Router oder sonstige Hardware,
- Kundenservice- und Kommunikationsdienstleister,
- Behörden, Gerichte, Sicherheitsbehörden oder sonstige öffentliche Stellen, soweit eine gesetzliche Verpflichtung oder Befugnis besteht.

Dienstleister werden, soweit erforderlich, auf Grundlage eines Auftragsverarbeitungsvertrags nach Art. 28 DSGVO eingebunden.

8 Datenübermittlung in Drittländer

Eine Verarbeitung findet grundsätzlich in der Europäischen Union oder im Europäischen Wirtschaftsraum statt. Soweit Dienstleister oder Empfänger in Staaten außerhalb der EU oder des EWR eingesetzt werden, erfolgt eine Übermittlung nur, wenn hierfür die datenschutzrechtlichen Voraussetzungen erfüllt sind, insbesondere ein Angemessenheitsbeschluss der EU-Kommission, EU-Standardvertragsklauseln oder sonstige geeignete Garantien vorliegen.

9 Speicherdauer und Löschung

Wir speichern personenbezogene Daten nur so lange, wie dies für die jeweiligen Zwecke erforderlich ist oder gesetzliche Aufbewahrungsfristen bestehen.

- Vertrags- und Stammdaten speichern wir grundsätzlich für die Dauer des Vertragsverhältnisses und darüber hinaus, soweit gesetzliche Aufbewahrungsfristen oder berechtigte Interessen, etwa zur Anspruchsverfolgung oder -abwehr, bestehen.
- Abrechnungs-, Buchungs- und steuerlich relevante Daten speichern wir entsprechend den gesetzlichen handels- und steuerrechtlichen Aufbewahrungspflichten.
- Verkehrsdaten löschen wir grundsätzlich unverzüglich, sobald sie für den jeweiligen zulässigen Zweck nicht mehr erforderlich sind. Für Abrechnungszwecke erforderliche Verkehrsdaten können nach Maßgabe der gesetzlichen Vorgaben bis zu sechs Monate nach Rechnungsversand gespeichert werden; bei Einwendungen gegen eine Rechnung oder offenen Forderungen kann eine längere Speicherung bis zur Klärung erforderlich sein.
- Daten zur Entstörung und Missbrauchserkennung speichern wir nur so lange, wie dies zur Erkennung, Eingrenzung, Beseitigung oder Dokumentation der Störung oder des Missbrauchs erforderlich ist.
- Bonitäts- und Risikodaten speichern wir nur so lange, wie dies für die jeweilige Entscheidung, Vertragsdurchführung, Forderungsbearbeitung oder Nachweisführung erforderlich ist.
- Einwilligungsdaten speichern wir, solange die Einwilligung gilt und anschließend, soweit dies zur Nachweisführung erforderlich ist.

Konkrete technische Log- und Löschfristen sind im Löschkonzept von Carrier1 festzulegen und regelmäßig zu überprüfen.

10 Herkunft der Daten

Wir erheben personenbezogene Daten in der Regel direkt bei Ihnen. Zusätzlich können wir Daten aus folgenden Quellen erhalten:

- von bevollmächtigten Personen oder Ansprechpartnern,
- von Geschäftskunden, wenn Sie dort als Ansprechpartner oder Nutzer benannt sind,
- von Netzbetreibern, Vorleistern, Installations- oder Servicepartnern,
- von Zahlungsdienstleistern, Banken oder Inkassodienstleistern,
- von Auskunftsteien, insbesondere CRIF und SCHUFA,
- aus öffentlichen Registern oder öffentlich zugänglichen Quellen, soweit dies zulässig ist,
- von Behörden oder Gerichten, soweit dies gesetzlich vorgesehen ist.

11 Pflicht zur Bereitstellung von Daten

Für Abschluss und Durchführung eines Telekommunikationsvertrags benötigen wir bestimmte personenbezogene Daten. Ohne diese Daten können wir den Vertrag nicht oder nicht ordnungsgemäß abschließen oder durchführen.

Daten, die ausschließlich auf einer Einwilligung beruhen, sind freiwillig. Eine Nichterteilung oder ein Widerruf der Einwilligung hat keine Auswirkungen auf den bestehenden Vertrag, soweit die Daten nicht für die Vertragserfüllung erforderlich sind.

12 Automatisierte Entscheidungsfindung

Carrier1 trifft keine ausschließlich auf automatisierter Verarbeitung beruhenden Entscheidungen im Sinne von Art. 22 DSGVO, die Ihnen gegenüber rechtliche Wirkung entfalten oder Sie in ähnlicher Weise erheblich beeinträchtigen.

Bonitätsinformationen und Scorewerte von Auskunftsteilen können im Rahmen einer manuellen Vertragsentscheidung berücksichtigt werden.

13 Fernmeldegeheimnis

Als Anbieter von Telekommunikationsdiensten beachten wir das Fernmeldegeheimnis. Dem Fernmeldegeheimnis unterliegen der Inhalt der Telekommunikation und ihre näheren Umstände. Personen, die bei Carrier1 oder beauftragten Dienstleistern mit der Erbringung von Telekommunikationsdiensten befasst sind, werden auf die Einhaltung der gesetzlichen Vertraulichkeitsanforderungen verpflichtet.

14 Ihre Datenschutzrechte

Sie haben nach Maßgabe der gesetzlichen Voraussetzungen folgende Rechte:

- Recht auf Auskunft,
- Recht auf Berichtigung,
- Recht auf Löschung,
- Recht auf Einschränkung der Verarbeitung,
- Recht auf Datenübertragbarkeit,
- Recht auf Widerspruch gegen Verarbeitungen auf Grundlage berechtigter Interessen,
- Recht auf Widerruf erteilter Einwilligungen mit Wirkung für die Zukunft.

Zur Ausübung Ihrer Rechte können Sie sich an datenschutz@carrier1.de oder postalisch an die oben genannten Kontaktdaten wenden.

15 Widerspruchsrecht

Soweit wir personenbezogene Daten auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO verarbeiten, können Sie aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit Widerspruch gegen diese Verarbeitung einlegen.

Werden personenbezogene Daten für Direktwerbung verarbeitet, können Sie dieser Verarbeitung jederzeit ohne Angabe von Gründen widersprechen.

16 Beschwerderecht bei einer Aufsichtsbehörde

Sie haben das Recht, sich bei einer Datenschutzaufsichtsbehörde zu beschweren. Für Carrier1 ist insbesondere folgende Aufsichtsbehörde zuständig:

Bundesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit
Graurheindorfer Str. 153
53117 Bonn
E-Mail: poststelle@bfdi.bund.de

Sie können sich auch an eine andere zuständige Datenschutzaufsichtsbehörde wenden.

17 Aktualisierung dieser Datenschutzhinweise

Wir können diese Datenschutzhinweise anpassen, wenn sich unsere Datenverarbeitungen, unsere Dienste oder die Rechtslage ändern. Es gilt die jeweils aktuelle Fassung.