

# Allgemeiner Datenschutzhinweis

## 1. Allgemeines

Der Schutz deiner persönlichen Daten hat für die Deutsche Telekom einen hohen Stellenwert. Es ist uns wichtig, dich darüber zu informieren, welche persönlichen Daten erfasst werden, wie diese verwendet werden und welche Gestaltungsmöglichkeiten du dabei hast.

## 2. Wo finde ich die Informationen, die für mich wichtig sind?

Dieser Allgemeine Datenschutzhinweis gibt einen Überblick über die Punkte, die generell für die Verarbeitung deiner Daten durch fraenk gelten.

Ergänzende Informationen zum Datenschutz bei der Nutzung der Produkte der Marke fraenk, insbesondere zu Verwendungszwecken, Löschfristen etc., erhältst du in den **spezifischen Datenschutzhinweisen für das jeweilige Produkt sowie die App und die Webseite** unter [www.fraenk.de/datenschutz](http://www.fraenk.de/datenschutz).

## 3. Auf welcher rechtlichen Grundlage verarbeitet fraenk meine Daten?

Wir verarbeiten deine Daten nach den Regeln der europäischen und der deutschen Datenschutzgesetze (die im Folgenden genannten Vorschriften sind solche der europäischen Datenschutz-Grundverordnung, kurz DSGVO), d.h. nur, soweit und solange

- es für die Erfüllung eines Vertrags mit dir oder zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen, die auf deine Anfrage erfolgen, erforderlich ist (Art. 6 Abs. 1 b DSGVO) oder
- du eine entsprechende Einwilligung in die Verarbeitung erteilt hast (Art. 6 Abs. 1 a DSGVO) oder
- die Verarbeitung zur Wahrung berechtigter Interessen von uns oder Dritten erforderlich ist, z.B. in folgenden Fällen: Geltendmachung von Ansprüchen, Verteidigung bei Rechts-

streitigkeiten; Erkennung und Beseitigung von Missbrauch; Verhinderung und Aufklärung von Straftaten; Gewährleistung des sicheren IT-Betriebs (Art. 6 Abs. 1 f DSGVO). Oder aufgrund gesetzlicher Vorgaben, z.B. Aufbewahrung von Unterlagen für handels- und steuerrechtliche Zwecke (Art. 6 Abs. 1 c DSGVO), oder im öffentlichen Interesse (Art. 6 Abs. 1 e DSGVO).

## 4. Welche Rechte habe ich?

Du hast das Recht,

- a) **Auskunft** zu verlangen zu Kategorien der verarbeiteten Daten, Verarbeitungszwecken, etwaigen Empfängern der Daten, der geplanten Speicherdauer (Art. 15 DSGVO);
- b) die **Berichtigung** bzw. Ergänzung unrichtiger bzw. unvollständiger Daten zu verlangen (Art. 16 DSGVO);
- c) eine erteilte Einwilligung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft zu **widerrufen** (Art. 7 Abs. 3 DSGVO);
- d) einer Datenverarbeitung, die aufgrund eines berechtigten Interesses erfolgen soll, aus Gründen **zu widersprechen**, die sich aus deiner besonderen Situation ergeben (Art 21 Abs. 1 DSGVO);
- e) in bestimmten Fällen im Rahmen des Art. 17 DSGVO die **Löschung** von Daten zu verlangen - insbesondere soweit die Daten für den vorgesehenen Zweck nicht mehr erforderlich sind bzw. unrechtmäßig verarbeitet werden, oder du deine Einwilligung gemäß oben (c) widerrufen oder einen Widerspruch gemäß oben (d) erklärt hast;
- f) unter bestimmten Voraussetzungen die **Einschränkung** von Daten zu verlangen, soweit eine Löschung nicht möglich bzw. die Löschpflicht streitig ist (Art. 18 DSGVO);

- g) auf **Datenübertragbarkeit**, d.h. du kannst deine Daten, die du uns bereitgestellt hast, in einem gängigen maschinenlesbaren Format wie z.B. CSV erhalten und ggf. an andere übermitteln (Art. 20 DSGVO;)
- h) sich bei der zuständigen **Aufsichtsbehörde** über die Datenverarbeitung zu **beschweren** (für Telekommunikationsverträge: Bundesbeauftragter für den Datenschutz und die Informationsfreiheit; im Übrigen: Landesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit Nordrhein-Westfalen).

#### **5. Führt fraenk Bonitätsprüfungen durch und arbeitet mit Wirtschaftsauskunfteien und anderen Firmen zur Risikominimierung zusammen, z.B. der Schufa?**

fraenk führt vor Vertragsabschluss eine Bonitätsprüfung durch. Damit schützen wir uns vor Zahlungsausfällen. Zur Prüfung deiner Bonität verwenden wir Daten zu deiner Person und Zahlungserfahrungen aus bestehenden Verträgen auch mit anderen Unternehmen des Telekom Konzerns. Dabei handelt es sich um Angaben wie Name, Adresse, Geburtsdatum und Kundennummer, die Laufzeit deiner Verträge, deine Auftragshistorie, Zahlungsabwicklungen und Umsatzzahlen. Falls vorhandene Daten für eine Prüfung nicht ausreichen, holen wir auch Auskünfte von Wirtschaftsauskunfteien ein. Dazu übermitteln wir an diese deinen Namen, Adresse, Geburtsdatum und E-Mail Adresse. Falls wir Daten von Auskunfteien erhalten, nutzen wir im Bedarfsfall zusätzlich das Scoring. Dabei wird die Wahrscheinlichkeit berechnet, mit der ein Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen vertragsgemäß nachkommen wird. Das Scoring beruht auf einem mathematisch-statistisch anerkannten und bewährten Verfahren.

Wir arbeiten mit der SCHUFA Holding AG und der Deutschen Post (ADRESSFACTORY) zusammen.

Das Ergebnis der Bonitätsprüfung speichern wir für ein Jahr. Rechtsgrundlage dieser Datenverarbeitungen ist Artikel 6 Abs. 1 b DSGVO.

#### **6. Werden meine Daten für Zwecke der Werbung oder Marktforschung verwendet?**

Wir verwenden deine personenbezogenen Daten aus deinem fraenk Vertrag nicht für Werbung oder zur Marktforschung.

Abweichende Regelungen gelten, wenn du online bist, also auf unseren Internet-Seiten surfst oder unsere App nutzt. Informationen hierzu findest du in den Datenschutzhinweisen der fraenk Webseite bzw. der App.

#### **7. An wen gibt fraenk meine Daten weiter?**

**An sogenannte Auftragsverarbeiter**, das sind Unternehmen, die wir im gesetzlich vorgesehenen Rahmen mit der Verarbeitung von Daten beauftragen, Art. 28 DSGVO (Dienstleister, Erfüllungsgehilfen). fraenk bleibt auch in dem Fall weiterhin für den Schutz deiner Daten verantwortlich. Wir beauftragen Unternehmen insbesondere in folgenden Bereichen: IT, Vertrieb, Marketing, Finanzen, Beratung, Kundenservice, Personalwesen, Logistik, Druck.

**An Kooperationspartner**, die in eigener Verantwortung Leistungen für dich bzw. im Zusammenhang mit deinem Vertrag der Marke fraenk erbringen. Dies ist der Fall, wenn du Leistungen solcher Partner bei uns beauftragst, wenn du in die Einbindung des Partners einwilligst, oder wenn wir den Partner aufgrund einer gesetzlichen Erlaubnis einbinden.

**Aufgrund gesetzlicher Verpflichtung:** In bestimmten Fällen sind wir gesetzlich

verpflichtet, bestimmte Daten an die anfragende staatliche Stelle zu übermitteln. Beispiel: Nach Vorlage eines Gerichtsbeschlusses sind wir gemäß § 101 Urheberrechtsgesetz verpflichtet, Inhabern von Urheber- und Leistungsschutzrechten Auskunft über Kunden zu geben, die urheberrechtlich geschützte Werke in Internet-Tauschbörsen angeboten haben sollen.

## 8. Wo werden meine Daten verarbeitet?

Deine Daten werden in Deutschland und im europäischen Ausland gespeichert und verarbeitet. Bestimmte Verarbeitungen deiner Daten finden auch in Ländern außerhalb der Europäischen Union (in sog. Drittstaaten) statt. Dies geschieht, soweit du hierin ausdrücklich eingewilligt hast oder es für unsere Leistungserbringung dir gegenüber erforderlich ist oder es gesetzlich vorgesehen ist (Art. 49 DSGVO). Die Datenverarbeitung in Drittstaaten erfolgt im gesetzlich vorgesehenen Rahmen aufgrund von Regelungen, die ein sicheres Datenschutzniveau gewährleisten (z.B. Angemessenheitsbeschluss der EU-Kommission oder sog. geeignete Garantien, Art. 44ff. DSGVO)

### Kontaktmanagement

fraenk setzt als CRM-System zur Verarbeitung von Kundendaten das System Salesforce sowie die Dienste Salesforce Service Cloud & Salesforce Marketing Cloud des Anbieters salesforce.com Germany GmbH ein, um Kunden-Service Anfrage und die Kundenkommunikation per E-Mail schneller und effizienter bearbeiten zu können. salesforce.com kannst du wie folgt erreichen:

**salesforce.com Germany GmbH**  
Erika-Mann-Str. 31  
80636 München

Die Verarbeitung deiner Daten erfolgt hierbei gemäß des Zwecks deiner Kontaktaufnahme (Art. 6 Abs. 1 b DSGVO zu Service-Anliegen und Art. 6 Abs. 1 f DSGVO zu sonstigen Anliegen). Deine Daten werden durch salesforce Shield verschlüsselt. salesforce nutzt die verschlüsselten Daten nur zur technischen Verarbeitung und gibt sie nicht an Dritte weiter. Deine Daten (bspw. Name, Kontakt, E-Mail-Adresse, Adresse, Telefonnummer) werden unverändert (d.h. weder anonymisiert noch pseudonymisiert) zunächst mit einem standardisierten Verfahren verschlüsselt und im Anschluss in Europa und in den USA von salesforce gespeichert. Im Verlauf der Bearbeitung von Anfragen kann es notwendig sein, dass weitere Daten erhoben werden. Informationen zum Datenschutz bei salesforce erhältst du auch in der Datenschutzerklärung von salesforce: <https://www.salesforce.com/de/company/privacy/>.

## 9. Wer ist verantwortlich für die Datenverarbeitung? Wer ist mein Ansprechpartner, wenn ich Fragen zum Datenschutz bei fraenk habe?

Datenverantwortliche ist die Telekom Deutschland GmbH, Landgrabenweg 151, 53227 Bonn. Bei Fragen kannst du dich an unseren Kundenservice wenden oder an unseren Datenschutzbeauftragten, Herrn Dr. Claus D. Ulmer, Team Datenschutz fraenk, Postfach 1132, 61466 Kronberg oder per E-Mail an [datenschutz@fraenk.de](mailto:datenschutz@fraenk.de).