



Allgemeiner Datenschutzhinweis der congstar – einer Marke der Telekom Deutschland GmbH

Allgemeines

Der Schutz deiner persönlichen Daten hat für die congstar einen hohen Stellenwert. Es ist uns wichtig, dich darüber zu informieren, welche persönlichen Daten erfasst werden, wie diese verwendet werden und welche Gestaltungsmöglichkeiten dir zur Verfügung stehen.

1. 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 die congstar gelten. Ergänzende Informationen zum Datenschutz bei der Nutzung der Produkte der Marke congstar, insbesondere zu Verwendungszwecken, Löschfristen etc., erhältst du in den spezifischen Datenschutzhinweisen für das jeweilige Produkt sowie die App und die Website unter www.congstar.de/datenschutz. Diesen allgemeinen Datenschutzhinweis kannst du auch telefonisch unter 0221 – 79 700 790 abrufen.

2. Auf welcher rechtlichen Grundlage verarbeitet die congstar 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. 1b DSGVO) oder
- Du eine entsprechende Einwilligung in die Verarbeitung erteilt hast (Art. 6 Abs. 1a DSGVO) oder
- die Verarbeitung zur Wahrung berechtigter Interessen von uns oder Dritten erforderlich ist, z.B. in folgenden Fällen: Geltendmachung von Ansprüchen, Verteidigung bei Rechtsstreitigkeiten, Erkennung und Beseitigung von Missbrauch, Verhinderung und Aufklärung von Straftaten, Gewährleistung des sicheren IT-Betriebs der congstar, Anpassung unseres Produkt- und Serviceangebotes sowie unserer Marketingkampagnen mittels analytischer und statistischer Verfahren, Befragung bei einzelnen Kundenkontakten, Consulting Leistungen (Unternehmensberatungen); Entscheidung

über die Aufnahme oder Änderung von Geschäftsbeziehungen sowie zur Verhinderung von Vertragsabschlüssen. Die congstar führt zur Verhinderung von Vertragsabschlüssen jeglicher Art eine Non Compliance List. Zweck ist es sicherzustellen, dass mit Personen, zu denen eine negative Vertragshistorie vorliegt, keine Vertragsabschlüsse möglich sind. In regelmäßigen Abständen werden diese Einträge überprüft. (Art. 6 Abs. 1 f DSGVO) oder

- aufgrund rechtlicher Verpflichtung, z.B. Aufbewahrung von Unterlagen für handels- und steuerrechtliche Zwecke (Art. 6 Abs. 1c DSGVO), oder im öffentlichen Interesse (Art. 6 Abs. 1e DSGVO) oder
- die Weiterverarbeitung zu einem anderen Zweck (Art. 6 Abs. 4 DSGVO) erfolgt
 - o um Daten zu anonymisieren, so dass der Personenbezug entfällt,
 - o um technische Analysen, Nutzungsauswertungen und Reichweitenmessungen durchführen zu können und so die Qualität unserer Services sicherzustellen und Strukturfehler in unseren Systemen im Kundenservice erkennen zu können. Die Verarbeitung erfolgt auf Basis bereits erhobener Informationen (ursprüngliche Rechtsgrundlage Art. 6 Abs. 1b DSGVO), die zuvor pseudonymisiert wurden. Diese Informationen werden nach 3 Monaten gelöscht.

Der Verarbeitung auf Grundlage des berechtigten Interesses (Art. 6 Abs. 1 f DSGVO) kannst du jederzeit widersprechen, siehe unter: „Welche Rechte habe ich?“.

3. 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 die sich aus deiner besonderen Situation ergeben (Art. 21 Abs. 1 DSGVO), unter Angabe dieser Gründe jederzeit für die Zukunft zu widersprechen. Einer Datenverarbeitung für Zwecke der Direktwerbung kannst du jederzeit ohne Angabe dieser Gründe **widersprechen** (Art. 21 Abs. 2, 3 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) dich bei der zuständigen Aufsichtsbehörde über die Datenverarbeitung zu beschweren (für Telekommunikationsverträge: Bundesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit, im Übrigen: Landesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit Nordrhein-Westfalen).
- 4. Führt die congstar Risikoprüfungen durch und arbeitet sie mit Wirtschaftsauskunfteien zusammen, zum Beispiel der Schufa?**

Congstar führt vor Vertragsabschluss eine Risikoprüfung durch. Zweck ist, sich vor Zahlungsausfällen zu schützen. Zur Prüfung 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, IBAN, E-Mail und Kundennummer, die Laufzeit deiner Verträge, deine Auftragshistorie, Zahlungsabwicklungen und Umsatzzahlen.

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

Zusätzliche Risikoprüfungen

Bei Verträgen mit nachträglicher Rechnungsstellung (Postpaid) oder vorausbezahlten Verträgen (Prepaid) mit Lastschrift arbeitet congstar zusätzlich mit folgenden

Wirtschaftsauskunfteien und Inkassounternehmen zusammen: SCHUFA Holding AG, CRIF GmbH, EOS Deutscher Inkasso Dienst GmbH, KSP Kanzlei Dr. Seegers.

Sollten Informationen unseres Konzerns für die obig beschriebene interne Prüfung nicht ausreichen, holen wir auch Auskünfte von den genannten Wirtschaftsauskunfteien und Inkassounternehmen ein. Dazu übermitteln wir an diese Namen, Adresse, Geburtsdatum und IBAN.

Mit der CRIF GmbH werden ferner sog. Positivdaten, d.h. Informationen zu ungestört laufenden Vertragsverhältnissen (Beantragung, Durchführung und Beendigung desselben) ausgetauscht. Diese Daten werden ausschließlich zum Zwecke der Betrugsprävention (z.B. Verhinderung von Bestellungen ohne Zahlungsabsicht oder Erkennung Identitätsdiebstahl) verwendet. Nähere Informationen zur Tätigkeit der SCHUFA und der CRIF Bürgel findest Du unter www.schufa.de/datenschutz bzw. www.crif.de/de/datenschutz

Ferner setzt congstar das Risikomanagementverfahren „Device Ident“ auf Basis der für die Bestellung genutzten Endgeräte ein. Dieses Verfahren analysiert verdächtige Verhaltensmuster und Parameter eines Endgerätes im Rahmen der Betrugserkennung, ohne dabei personenbezogene Daten zu verwenden. Betrügerisch genutzte Geräte werden in diesem Fall der Firma Risk Ident GmbH, Sternstraße 105, 20357 Hamburg gemeldet. Rechtsgrundlage dieser Datenverarbeitung ist Artikel 6 Abs. 1 f DSGVO.

5. Wann und wie werden meine Daten für Zwecke der Werbung sowie zur Anpassung unseres Produkt- und Serviceangebotes verwendet?

Um deine Nutzererfahrung individuell und bedarfsgerecht zu gestalten, berücksichtigen wir statistische Informationen aus externen Quellen, soweit dies gesetzlich zulässig ist. Unser berechtigtes Interesse besteht in der personalisierten Vermarktung unserer Dienste und Produkte, orientiert an deinen Interessen als Bestandskunde, sowie einer serviceorientierten Kundenkommunikation (Art. 6 1f DSGVO). Diese Daten-verarbeitungen finden soweit möglich in anonymisierter, pseudonymisierter oder aggregierter Form statt. Dieser Datenverarbeitung kannst du jederzeit widersprechen. Telefonisch unter 0221 79 700 700, per E-Mail an kundenservice@congstar.de oder postalisch an congstar GmbH, Postfach 1165, 61466 Kronberg.



Deine Kontaktdaten verwenden wir zu den oben genannten Zwecken, sofern dies gesetzlich erlaubt ist und du dem nicht widersprochen hast (§ 7 Absatz 3 UWG), oder wenn du eingewilligt hast. Dies gilt für die elektronischen Kontaktkanäle, z. B. E-Mail, SMS. Die telefonische Kontaktaufnahme zu oben genannten Zwecken erfolgt nur mit deiner Einwilligung. Darüber hinaus verarbeiten wir deine Vertragsdaten sowie andere Daten wie z.B. deine Nutzungsdaten, Verkehrsdaten, Endgerätedaten zu werblichen Zwecken nur mit deiner Einwilligung. Deine Einwilligungen kannst du jederzeit selbst in deinem Kundencenter <https://www.congstar.de/login> verwalten.

Besondere Regelungen gelten darüber hinaus, wenn du online bist, also auf unseren Internetseiten surfst oder unsere Apps nutzt. Informationen hierzu findest du im Cookie-Banner sowie in den Datenschutzhinweisen des jeweiligen Online-Dienstes

6. Wird bei der Verarbeitung meiner Daten künstliche Intelligenz (KI) eingesetzt?

Die congstar entwickelt und nutzt künstliche Intelligenz, um die mit dieser Technologie einhergehenden Vorteile zu nutzen. KI hilft uns zum Beispiel dabei, Prozesse zu vereinfachen und die Kundenzufriedenheit zu steigern. Wir setzen KI verantwortungsbewusst ein und legen großen Wert darauf, dass der Einsatz von KI definierten ethischen Regeln folgt. Mit unserer selbst-bindenden Leitlinie KI haben wir diesen Rahmen definiert. Insbesondere bei deinen Serviceanfragen möchten wir dich bestmöglich unterstützen. So stellen wir dir digitale Hilfe zur Verfügung, die deine Anliegen erkennt und erste Lösungen anbietet. Wenn du unseren Kundenservice anrufst, hilft eine automatische Erkennung von Themen schon während des Gesprächs dabei, dein Problem schnell und effizient zu lösen. Eine Audioaufzeichnung des Gesprächs findet dabei nicht statt, sofern du nicht ausdrücklich eingewilligt hast.

Damit diese technischen Unterstützungen im Service gut funktionieren, müssen wir die KI-Systeme trainieren und testen. Dazu verwenden wir anonymisierte Daten. Oder wir fragen dich explizit nach deiner Zustimmung.

Rechtsgrundlagen dieser Datenverarbeitungen sind Artikel 6 Absatz 1 b und Artikel 6 Absatz 4 DSGVO.

7. An wen gibt die congstar 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). congstar 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 congstar Vertrag 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 verarbeitet. Teilweise findet eine Verarbeitung deiner Daten auch in Ländern außerhalb der Europäischen Union (also in sog. Drittstaaten) statt, derzeit etwa: Speichern/Hosting von Kundendaten (ausgenommen Verkehrsdaten) durch Amazon Web Services EMEA SARL, Microsoft Irland Operations Ltd., Google Cloud EMEA Limited, Irland und Salesforce.com Germany GmbH in Europa. Lediglich Administratoren Zugriffe im Rahmen eines technischen Supports sind aus den USA möglich. Eine Verarbeitung deiner Daten in Drittstaaten erfolgt nur, soweit durch bestimmte Maßnahmen sichergestellt ist, dass hierfür ein angemessenes Datenschutzniveau besteht (z. B. Angemessenheitsbeschluss der EU-Kommission oder sog. geeignete Garantien, Art. 44ff. DSGVO). Im Übrigen gilt: Findet eine Datenverarbeitung in Drittstaaten statt, geschieht dies, soweit du hierin ausdrücklich eingewilligt haben oder es für unsere Leistungserbringung dir gegenüber erforderlich ist oder es gesetzlich vorgesehen ist (Art.49 DSGVO).

congstar setzt als System für das Kontaktmanagement mit Kunden 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 oder Telefon schneller und effizienter bearbeiten zu können. salesforce.com kannst du wie folgt erreichen:

salesforce.com Germany GmbH, Erika-Mann-Straße 31,
80636 München



Die Verarbeitung deiner Daten erfolgt hierbei gemäß dem Zweck deiner Kontaktaufnahme (Art. 6 Abs. 1b DSGVO zu Service-Anliegen und Art. 6 Abs. 1f 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 (z.B. Name, Kontakt, E-Mail-Adresse, Adresse, Telefonnummer, und Marketing- Einwilligungen) werden unverändert, d.h. weder anonymisiert noch pseudonymisiert zunächst mit einem standardisierten Verfahren verschlüsselt und im Anschluss in Europa 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. Umfragen – Deine Meinung

Deine Meinung ist für uns wichtig! Wir nutzen deine Daten, um dich zu Umfragen via SMS oder E-Mail einzuladen. Uns interessieren deine Erfahrungen mit unseren Servicekanälen, Produkten oder generell deine Meinung zu unserer Marke. Die Datenverarbeitung erfolgt nur mit deiner Einwilligung (Art. 6 1 a DSGVO). Zur Vorbereitung und Durchführung der Umfragen speichern wir deinen Namen, deine Emailadresse oder Telefonnummer für maximal 60 Tage nach Abschluss der Umfrage. Im Zuge der Befragung selbst werden keine persönlichen Daten erhoben. Die Teilnahme an Umfragen ist freiwillig und kann jederzeit abgebrochen werden. In diesem Fall werden keine Daten gespeichert

Für die Durchführung der Umfrage arbeiten wir mit dem Dienstleister Medallia Inc, 575 Martek St., Suite 1850, San Francisco, CA 94105 United States zusammen. Die Ergebnisse der Umfragen werden von Medallia an congstar zurück übermittelt und pseudonymisiert ausgewertet. Informationen zum Datenschutz bei unserem Dienstleister Medallia erhältst du in der Datenschutzerklärung von Medallia: <https://www.medallia.com/de/privacy-policy>

10. Wo finde ich weitere Informationen zum Datenschutz bei congstar?

Weitere Informationen erhältst du unter www.congstar.de/datenschutz. Dort kannst du sämtliche Datenschutzhinweise einsehen und herunterladen.

11. Wer ist verantwortlich für die Datenverarbeitung? Wer ist mein Ansprechpartner, wenn ich Fragen zum Datenschutz bei der congstar habe?

Datenverantwortliche ist die Telekom Deutschland GmbH, Landgrabenweg 149, 53227 Bonn. Bei Fragen kannst du dich an unseren Kundenservice wenden oder an unseren Datenschutzbeauftragten, Herrn Dr. Claus D. Ulmer, Team Datenschutz congstar, Bayenwerft 12-14, 50678 Köln oder per E-Mail an datenschutz@congstar.de.