

Datenschutzmerkblatt für Kunden der Ortel Mobile GmbH

Im Folgenden informiert die Ortel Mobile GmbH (im Folgenden „wir“) Sie über die Verarbeitung personenbezogener Daten im Zusammenhang mit der Inanspruchnahme unserer Dienste und Produkte als Endkunden (z. B. Telekommunikationsdienst, Verkauf von Endgeräten) und die Ihnen nach den Datenschutzgesetzen zustehenden Rechte. Die Hinweise haben keinen Regelungscharakter, sie dienen nur Ihrer Information. Sollten Sie als unser Vertragspartner unsere Dienstleistungen/Produkte anderen Personen zur Nutzung überlassen, verarbeiten wir auch deren Daten. Informieren Sie bitte diese Personen über den Inhalt dieses Datenschutzmerkblattes.

1. Kontaktdaten Verantwortlicher

Ortel Mobile GmbH E-Plus-Straße 1, 40472 Düsseldorf E-Mail: datenschutz(at)ortelmobile.de

2. Kontaktdaten Datenschutzbeauftragter

Ortel Mobile GmbH, Datenschutzbeauftragter E-Plus-Straße 1, 40472 Düsseldorf E-Mail: datenschutz(at)ortelmobile.de

3. Personenbezogene Daten

Personenbezogene Daten sind alle Informationen, die sich auf eine identifizierte oder identifizierbare natürliche Person (im Folgenden „betroffene Person“) beziehen.

Im Rahmen eines Telekommunikationsvertrages verarbeiten wir insbesondere Bestandsdaten und Verkehrsdaten (Informationen zu den Verkehrsdaten finden Sie in Ziffer 5).

Bestandsdaten sind alle personenbezogenen Daten, die für die Begründung, inhaltliche Ausgestaltung, Änderung oder Beendigung des Vertragsverhältnisses erforderlich sind, z. B. Name, Anrede, Anschrift, Rufnummer, monatliche Summen Ihrer Umsätze, Gesamtnutzung je Netz (national und international), Beginn und Ende Ihres Vertrages, die mit uns geführte Kommunikation zu Ihrem Vertrag.

4. Zwecke und Rechtsgrundlagen der Datenverarbeitung

Wir verarbeiten personenbezogene Daten im Rahmen der datenschutzrechtlichen Vorgaben.

4.1. Vertragserfüllung/Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen (Art. 6 Abs. 1 b) DSGVO)

Um einen Vertrag abzuschließen, einen bereits abgeschlossenen Vertrag zu erfüllen oder zu beenden, werden personenbezogene Daten verarbeitet. Hierunter sind z. B. auch Datenverarbeitungen zu fassen, die im Zusammenhang mit unserem Kundenservice durchgeführt werden. 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.

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

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten, wenn dies zur Wahrung unserer Interessen oder Interessen Dritter erforderlich ist und Ihre Interessen nicht überwiegen. Wir verarbeiten hierbei personenbezogene Daten zu Wahrung folgender berechtigter Interessen:

- Ermittlung von Ausfallrisiken (z. B. Betrugsprävention)
- Einziehung, Verkauf oder Rückkauf ausstehender Forderungen (z. B. Inkassoverfahren,)

- Vorbereitung und Durchführung von Kundenzufriedenheitsumfragen und Kontaktaufnahmen zur Absatzförderung (z.B. Auswertung einiger bestimmter Bestandsdaten zur Ableitung Ihres individuellen Bedarfs, Nachrichten zu Marketingzwecken)
- Erkenntnisgewinn über Marktstrukturen und -dynamiken (z. B. Markt- und Meinungsforschung)
- Weiterentwicklung unserer Dienstleistungen und Produkte (z. B. durch Analyse von Zusammenhängen zwischen mehreren Verträgen oder unter Einbeziehung der Ergebnisse von Kundenzufriedenheitsumfragen)
- Entscheidung über die Aufnahme oder Änderung von Kundenbeziehungen
- Verhinderung und Aufklärung von Straftaten und Missbrauch
- Abwendung von Schäden unserer IT-Systeme
- Vermeidung von Fehlversendungen von Produkten (z. B. Adressprüfung)
- Abrechnung mit an der Erbringung und Vertrieb unserer Dienste Beteiligten
- Sicherung rechtlicher Ansprüche und Verteidigung bei Rechtstreitigkeiten
- Finanzplanung (z. B. Liquiditätsplanung)
- Steuerung, Qualitätssicherung und Verbesserung unserer Geschäftsprozesse sowie IT-Systeme (z. B. durch betriebswirtschaftliche Analysen zur strategischen Ausrichtung, zur Optimierung von Vertriebsstrukturen und Kundenservice, zum Management unseres Produktportfolios).
Zur Verbesserung unserer Geschäftsprozesse analysieren wir automatisiert Ihre bestimmten Bestandsdaten, um Ihre Interessen und Bedürfnisse an unseren Produkten und Services zu bewerten und/oder vorherzusagen. Diese Erkenntnisse nutzen wir, um unsere Kundenbetreuungsprozesse für Sie und das Unternehmen zu optimieren (z. B. Verkürzung von Wartezeiten an der Hotline).

4.3. Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung (Art. 6 Abs. 1 c) DSGVO)

Wir unterliegen verschiedenen rechtlichen Vorgaben, aus denen sich eine Verpflichtung zur Verarbeitung personenbezogener Daten ergeben kann: nach telekommunikationsrechtlichen Vorgaben u. a. zur Auskunft, Telekommunikationsüberwachung, Mitteilen ankommender Verbindungen (Fangschaltung) sowie zur Herstellung von Notrufverbindungen, nach Handels-, Gesellschafts-, Wettbewerbs- und Steuergesetzen, Datenschutzgesetzen sowie weiteren gesetzlichen Verpflichtungen (z. B. Nachweispflichten) oder behördlichen Anordnungen.

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

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten, wenn Sie uns hierzu eine Einwilligung gegeben haben z. B. für die Gesprächsaufzeichnung an unseren Hotlines. Sie haben jederzeit die Möglichkeit, Ihre Einwilligung zu widerrufen. Durch den Widerruf der Einwilligung wird die Rechtmäßigkeit der aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung nicht berührt. Weitere Informationen, z. B. zu den Zwecken und Ihren Widerrufsmöglichkeiten, erhalten Sie bei Abgabe der Einwilligung.

5. Verkehrsdaten und Inhalte der Kommunikation

Verkehrsdaten sind Daten, deren Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung bei der Erbringung eines Telekommunikationsdienstes erforderlich sind: 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.

Wir verarbeiten Ihre Verkehrsdaten zur

- Erbringung unserer Telekommunikationsdienste (§ 9 TDDDG)
- Vermarktung von Telekommunikationsdiensten, bedarfsgerechten Gestaltung von Telekommunikationsdiensten oder Bereitstellung von Diensten, soweit Sie eine Einwilligung abgegeben haben (§ 9 TDDDG)
- Erfüllung unserer Pflichten zur Verarbeitung von Verkehrsdaten aufgrund von anderen Rechtsvorschriften (§ 9 TDDDG)
- Entgeltermittlung und Entgeltabrechnung (§ 10 TDDDG)
- Erkennung, Eingrenzung und Beseitigung von Störungen sowie zur Sicherung unseres Entgeltanspruchs, um die rechtswidrige Inanspruchnahme des Telekommunikationsdienstes aufzudecken und zu unterbinden (§ 12 TDDDG)

Ebenfalls sind wir nach telekommunikationsrechtlichen Vorgaben verpflichtet, Maßnahmen zum Schutz unserer technischen Systeme sowie der Endgeräte von Nutzern zu treffen. Insoweit sind wir berechtigt, im erforderlichen Maß auch die Inhalte von Kommunikationen zu verarbeiten, um eine Störung von unseren Telekommunikationsdiensten, -anlagen und/oder Endgeräten von Endnutzern zu erkennen, einzugrenzen und zu beseitigen. Dies kann durch die automatisierte Filterung zur Erkennung von Schadsoftware in Nachrichteninhalten geschehen. Wir werden eine betroffene Nachricht ohne Zustellversuch löschen, wenn wir erkennen, dass durch diese Schadsoftware verbreitet wird oder von der Nachricht eine Gefahr für unsere Telekommunikationsdienste, -anlagen und/oder für Endgeräte der Nutzer ausgehen kann, die ein Unterbinden der Verbreitung der Nachrichteninhalte erforderlich macht.

Im Übrigen speichern wir den Inhalt Ihrer Kommunikation nur in Form einer Zwischenspeicherung zur Erbringung bestimmter Dienste (z. B. SMS, Mailbox-Systeme), soweit erforderlich (§ 6 TDDDG) und mit Ihnen vereinbart.

6. Datenverarbeitung für Marketingzwecke

Auf Grundlage der Interessenabwägung (Art. 6 Abs. 1 f) DSGVO) verarbeiten wir grundsätzlich

- Ihre E-Mailadresse und Mobilfunknummer, um Ihnen Text- und Bild-Nachrichten über Ortel Mobile-Produkte zuzusenden, die Ihren bei Ortel Mobile erworbenen Produkten ähneln;
- Ihre Postadresse, um Ihnen aus dem gesamten Sortiment Ortel Mobile-Produkte per Brief anzubieten;
- bestimmte Bestandsdaten, soweit es erforderlich ist, um Ihnen für Ihren individuellen Bedarf passende Ortel Mobile-Produkte anzubieten;

Sie haben darüber hinaus die Möglichkeit, „Marketing-Einwilligungen“ (Art. 6 Abs. 1 a) DSGVO)

- zur Kontaktaufnahme per E-Mail, sonstige elektronische Nachrichten und/oder Telefon abzugeben, um Informationen über Ortel Mobile-Produkte zu erhalten und/oder zur Marktforschung befragt zu werden;
- zur Erstellung eines Nutzungsprofils mit Bestandsdaten und/oder Verkehrsdaten abzugeben, um bedarfsgerechte Ortel Mobile-Produkte zu gestalten und/oder Ihnen anzubieten.

Zudem haben Sie die Möglichkeit, „Online-Einwilligungen“ (Art. 6 Abs. 1 a) DSGVO)

- zum Hinzufügen Ihrer Online-Nutzungsdaten zu Ihrem Nutzungsprofil abzugeben, um Ihnen bedarfsgerechte Ortel Mobile-Produkte anzubieten;
- zur Übermittlung von Identifikationsmerkmalen an bestimmte Werbenetzwerke auch in Drittländer außerhalb der EU abzugeben, um Ihnen bedarfsgerechte Ortel Mobile-Produkte

anzubieten; dabei ist nicht auszuschließen, dass dortige Behörden auf diese Daten Zugriff haben und Ihre Rechte insofern ganz oder teilweise eingeschränkt sind.

Begriffserläuterungen und Informationen zu Ihren aktuellen Konfigurationen zu Marketingzwecken (z. B. welche Marketing-Einwilligung Sie abgegeben haben) können Sie in Ihrem Kundenkonto Login-Bereich unter mein.ortelmobile.de einsehen. Dort können Sie auch der Datenverarbeitung für Marketingzwecke widersprechen bzw. Ihre abgegebene Einwilligung widerrufen.

7. Empfänger personenbezogener Daten

Soweit dies für die Erfüllung der oben genannten Zwecke erforderlich ist, haben folgende Empfänger im erforderlichen Umfang Zugriff auf Ihre personenbezogenen Daten:

- Mitarbeiter unseres Unternehmens
 - Auftragsverarbeiter, die uns bei der Datenverarbeitung im Rahmen der Auftragsverarbeitung unterstützen im Bereich IT- und Netz-Betrieb, Analyse/Auswertungen, Callcenter, Kundenservice, Postverarbeitung, Akten-/Datenträgervernichtung, Lettershop, Druckerei, Archivierung, Identitätsprüfung, Bonitätsbewertung, Betrugsprävention, Vertriebspartner, Werbung und Marketing, Marktforschung, Betrieb von Online-Angeboten, Websites und Apps. Diese Dienstleister wurden sorgfältig ausgewählt und unterliegen strengen vertraglichen Vereinbarungen, u. a. zur Verschwiegenheit.
 - andere Empfänger außerhalb unseres Unternehmens, die nicht im Rahmen der Auftragsverarbeitung für uns tätig sind:
 - Telekommunikationsdiensteanbieter, z. B. zur Durchführung (inkl. Weiterleitung) von Anrufen, Versendung von SMS;
 - andere Unternehmen, die bei der Erbringung des gewünschten Dienstes involviert sind, z. B. Telefonbuchverlage bei einem gewünschten Telefonbucheintrag, Unternehmen, die Musik- oder TV-Dienste anbieten, wenn ein entsprechender Dienst gewünscht ist, oder solche, die mit der Abwicklung von Reparaturen Ihrer Endgeräte beauftragt sind;
 - Vertriebspartner und andere Unternehmen, die uns beim Vertrieb unserer Produkte unterstützen;
 - Banken, z. B. zur Durchführung von Lastschriftverfahren, zur Absicherung von SMS-Tan-Verfahren (Betrugsbekämpfung);
 - Anbieter von Zahlungsdiensten, z. B. für alternative Bezahlmethoden;
 - Inkassounternehmen, z. B. zur Einziehung ausstehender Forderungen;
 - Steuerberater/Wirtschaftsprüfer, zur Gewährleistung 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;
 - Öffentliche Stellen, z.B. zur Durchführung von Markt- und Meinungsforschungen.
- Auch diese Empfänger sind aufgrund gesetzlicher oder berufsständischer Pflichten oder vertraglicher Vereinbarungen zur Einhaltung des Datenschutzes verpflichtet.
- staatliche Stellen (z. B. Auskunftersuchen von Ermittlungsbehörden) oder natürliche/juristische Personen (z. B. zur Geltendmachung von Ansprüchen) im Einzelfall auf Grundlage gesetzlicher Verpflichtungen

8. Datenverarbeitung in Drittländern

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten grundsätzlich nur in Deutschland und in der Europäischen Union.

Personenbezogene Daten werden außerhalb der Europäischen Union (sogenannte Drittländer) verarbeitet, wenn für dieses Drittland ein „Angemessenheitsbeschluss“ der Europäischen Kommission (Art. 45 DSGVO) besteht, „geeignete Garantien“ insbesondere Standardvertragsklauseln (Art. 46 DSGVO) oder „interne Datenschutzvorschriften“ (Art. 47 DSGVO) beim Empfänger vorliegen. Bei Bedarf werden zusätzliche Maßnahmen mit dem Empfänger im Drittland vereinbart. Allgemeine Informationen hierzu können Sie unter https://commission.europa.eu/law/law-topic/data-protection/international-dimension-data-protection_en abrufen. Für weitere Informationen können Sie sich an den Verantwortlichen wenden.

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.

Im Falle von Roamingverbindungen und Anrufen in oder aus Drittländern können Telekommunikationsdiensteanbieter aus mehreren Ländern involviert sein und es finden auch die im jeweiligen Land der involvierten Telekommunikationsdiensteanbieter geltenden gesetzlichen Bestimmungen Anwendung.

9. Identitätsprüfungsverfahren anhand von Legitimationspapieren

Wir sind nach dem TKG gesetzlich verpflichtet, vor Abschluss eines Prepaid-Vertrages eine Identitätsprüfung anhand eines Legitimationsdokumentes (Personalausweis etc.) vorzunehmen (Art. 6 Abs. 1 c) DSGVO). Ohne Bereitstellung der erforderlichen Daten, ist eine solche Prüfung und damit auch der Abschluss eines Prepaid-Vertrags nicht möglich. Im Folgenden erläutern wir Ihnen die angewendeten Verfahren zu Identitätsprüfung anhand von Legitimationsdokumenten:

Im Wege der elektronischen Identifizierung (eID-Verfahren) werden unter Eingabe Ihrer PIN oder, im Fall des Vor-Ort-Auslesens, Ihrer Zugangsnummer (CAN) die erforderlichen personenbezogenen Daten unmittelbar aus Ihrem Legitimationsdokument ausgelesen (Vor-/Nachname, Adresse (falls vorhanden), Geburtsdatum, Art des Legitimationsdokumentes, Gültigkeitsdatum), für Ihren Vorgang ein einmalig automatisiert vergebenes dienste- und kartenspezifisches Kennzeichen gespeichert sowie, ohne weitere Speicherung, Ihre PIN bzw. Ihre CAN zur Autorisierung des Auslesevorgangs verwendet.

Alternativ zum eID-Verfahren wird eine elektronische Kopie Ihres Legitimationsdokuments erstellt und folgende personenbezogenen Daten aus der Kopie ausgelesen: Vor-/Nachname, Adresse (falls vorhanden), Geburtsdatum, Art des Legitimationsdokumentes, Gültigkeitsdatum, Nummer des Legitimationsdokumentes, ausstellende Behörde. Bei Legitimation vor Ort in den jeweiligen Shops wird eine solche Kopie für einen kurzen Zeitraum zum Zweck der weiteren Verarbeitung in unseren Systemen gespeichert (s. u.). In allen anderen Fällen (z. B. Postfiliale, Videochat) wird eine Kopie lediglich temporär, d. h. ohne weitere Speicherung, erstellt.

Online bieten wir Ihnen auch ein automatisiertes OnlineIdent-Verfahren (autoID-Verfahren) an. Soweit Sie hierzu Ihre Einwilligung erteilen, wird hierbei Ihr Ausweisdokument für die gesetzlich vorgesehene Identitätsprüfung automatisiert verarbeitet (u.a. biometrischer Abgleich). Weitere Informationen erhalten Sie bei Abgabe der Einwilligung.

10. Löschung personenbezogener Daten

Wir löschen personenbezogene Daten grundsätzlich, wenn sie nicht mehr erforderlich sind (s. o. Zwecke).

Bestandsdaten löschen wir nach Vertragsbeendigung unverzüglich, soweit wir sie nicht für die nachvertragliche Betreuung benötigen, spätestens jedoch nach 14 Monaten. In Einzelfällen (z. B. bei ausstehenden Zahlungen oder Rechtsstreitigkeiten) kann eine längere Speicherung bis zur Erledigung erforderlich sein. Darüber hinaus speichern wir Ihre Daten auf Grundlage gesetzlicher Vorgaben (z. B. handelsrechtliche, steuerrechtliche oder telekommunikationsrechtliche Anforderungen); in diesen Fällen löschen wir die Daten mit Ablauf der gesetzlichen Fristen.

Nach Ende Ihrer Telekommunikationsverbindung stellen wir fest, welche Ihrer Verkehrsdaten für die Abrechnung relevant sind. Nicht für die Abrechnung mit Ihnen oder anderen Diensteanbietern relevante Daten (u. U. Daten von Flatrate-Verbindungen, Seriennummer Ihres Endgerätes [IMEI]) löschen wir unverzüglich. Spätestens sechs Monate nach Rechnungsversand löschen wir die der Rechnung zugrundeliegenden Verkehrsdaten. Wenn Sie gegen Ihre Rechnung Einwendungen erhoben haben, speichern wir gegebenenfalls Ihre Daten, bis die Einwendungen abschließend geklärt sind. Soweit wir gesetzlich verpflichtet oder berechtigt sind, speichern wir Ihre Verkehrsdaten auch darüber hinaus.

Zwischengespeicherte Nachrichteninhalte werden nach Ablauf der mit Ihnen vereinbarten Aufbewahrungsfristen gelöscht.

Wenn Sie Ihre **Einwilligung** zur Verarbeitung personenbezogener Daten gegeben haben, löschen wir Ihre personenbezogenen Daten, sobald Sie Ihre Einwilligung widerrufen und soweit es an einer anderweitigen Rechtsgrundlage für die Verarbeitung fehlt.

Eine etwaige zur Erfüllung unserer gesetzlichen Verpflichtungen im Rahmen der **Identitätsprüfung** vor Abschluss eines Prepaid-Vertrages in den jeweiligen Shops angefertigte **Kopie Ihres Legitimationsdokuments** (z. B. Personalausweis) wird spätestens 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 (z. B. Ablauf der Gewährleistungsfrist) und die gesetzlichen Aufbewahrungsfristen abgelaufen sind.

11. Herkunft personenbezogener Daten

Wir verarbeiten nicht nur personenbezogene Daten, die wir direkt von Ihnen erhalten. In diesen Fällen erhalten wir personenbezogene Daten von Dritten:

- Verbindungsdaten bei der Nutzung unserer Dienste über andere Netzanbieter (z. B. Roaming) erhalten wir von den Anbietern des genutzten Netzes zur Abrechnung
- Bestandsdaten erhalten wir von unseren Vertriebspartnern, wenn Sie deren Dienste in Anspruch nehmen
- Informationen zum Bezug von zusätzlich gebuchten Diensten erhalten wir von den in die Erbringung des gewünschten Dienstes involvierten Unternehmen zur Abrechnung des Dienstes (z. B. Nutzung von Musikdiensten)

12. Wahl- und Gestaltungsmöglichkeiten Ihres Telekommunikationsvertrages

12.1. Endnutzerverzeichnis/Telefonbucheintrag

Sie können beantragen, mit Ihrer Rufnummer, Ihren Vor- und Nachnamen und Ihrer Anschrift in einem öffentlich gedruckten und/oder elektronischen Verzeichnis eingetragen zu werden. Im elektronischen Verzeichnis bestehen aufgrund der eingebetteten Suchfunktion, z. B. die Abfrage Ihres Namens über die Angabe Ihrer Rufnummer (Inverssuche), weitere Nutzungsmöglichkeiten.

12.2. Rufnummernanzeige/-unterdrückung, Notruf

Ihre Rufnummer wird bei abgehenden Verbindungen standardmäßig an den angerufenen Anschluss übermittelt, es sei denn, dass Ihnen bei Vertragsabschluss (z. B. bei der Bestellung oder in den AGBs) etwas anderes mitgeteilt wird oder Sie eine Rufnummernunterdrückung gewählt haben. Eine fallweise oder dauerhafte Unterdrückung der Rufnummer ist durch eine Eingabe am Endgerät möglich. Auf Wunsch helfen wir Ihnen, die dauerhafte Unterdrückung einzurichten; eine fallweise Übermittlung ist dann durch Eingabe am Endgerät möglich. Beachten Sie bitte, dass Sie bei Unterdrückung der Rufnummer möglicherweise einzelne personalisierte Dienste nicht nutzen können. Wenn Sie selbst einen Anruf mit unterdrückter Rufnummer erhalten, können Sie den Anruf unentgeltlich an Ihrem Endgerät abweisen. Beim Versand von SMS-Nachrichten wird die Rufnummer aus technischen Gründen immer angezeigt, auch wenn Sie Ihre Rufnummer unterdrückt haben. Bei Verbindungen zu Notrufzentralen der Polizei, Feuerwehr, medizinischen Notfalldiensten und besonderen sicherheitsrelevanten, staatlichen Telefonanschlüssen, wird die Rufnummer und Ihr Standort aus gesetzlichen Gründen immer angezeigt und übermittelt.

12.3. eSIM (embedded SIM)

Als Kunde der Ortel Mobile haben Sie die Möglichkeit, die für Sie komfortable eSIM zu nutzen. eSIM ist eine Alternative zur klassischen SIM-Karte. Dabei wird ein spezieller, fest im Gerät verbauter SIM-Chip genutzt, um den Netzzugang zu realisieren. Sie können die eSIM an der Hotline beantragen. Sofern Sie mit der eSIM Ihre physische SIM-Karte ersetzen, wird Ihre physische SIM-Karte deaktiviert, bevor die eSIM aktiviert wird. Es können alle Services genutzt werden, die auch mit einer klassischen SIM-Karte zur Verfügung stehen. Wir erheben im Übrigen keine weitergehenden Daten als bei Nutzung einer klassischen physischen SIM-Karte. Jedes eSIM-Profil kann nur einmal heruntergeladen werden und funktioniert dann auch nur auf dem Gerät, auf dem es installiert wurde. Es ist zudem mit der Geräte-ID Ihres Endgeräts verknüpft. Nach einem Gerätetausch bzw. Löschen des Profils (z. B. Zurücksetzen des Endgeräts in den Werkszustand) muss für die eSIM ein neues Profil angefordert und installiert werden.

13. Statistische Analysen

Als Kunde von Ortel Mobile GmbH nutzen Sie das Netz der Telefónica Germany GmbH & Co. OHG (im Folgenden „Telefónica“). Telefónica erzeugt synthetische Daten, um daraus Informationen für statistische Analysen zu gewinnen. Synthetische Daten sind aus den personenbezogenen Daten unserer Kunden erzeugte künstliche Daten, die die Struktur dieser Kundendaten abbilden (z. B. Tarifstruktur). Mit Hilfe dieser synthetischen Daten kann Telefónica für eigene Zwecke sowohl Produkte/Dienstleistungen entwickeln als auch Marketingprozesse sowie operative und algorithmische Prozesse unterstützen. Diese synthetischen Daten sind anonym und erlauben keine Rückschlüsse auf Ihre Person.

Zudem verwendet Telefónica als Netzbetreiber anonymisierte und aggregierte Informationen zum Nutzen von Wirtschaft und Gesellschaft. Dabei sind ebenfalls keine Rückschlüsse auf Ihre Person möglich. Hintergrundinformationen rund um die Verwendung dieser anonymisierten und aggregierten Daten für Analysen zum Nutzen von Wirtschaft und Gesellschaft sowie konkrete Anwendungsfälle und

Zwecke der Verwendung finden Sie unter <https://www.telefonica.de/analytics> und <https://www.telefonica.de/dap>. Sie sollen auch hier stets die Kontrolle über die Nutzung Ihrer Daten behalten. Daher können Sie unter <https://www.telefonica.de/dap> den aktuellen Status für die Zuführung Ihrer Daten zur Anonymisierung und die Verwendung in statistischen Analysen zum Nutzen von Wirtschaft und Gesellschaft bei Bedarf ändern.

14. Kontaktaufnahme per Hotline

Wenn Sie eine unserer Service-Hotlines kontaktieren, wird die Rufnummer, von der Sie uns anrufen, der Zeitpunkt und die Dauer des Anrufs verarbeitet. Das Gespräch wird nur aufgezeichnet, wenn Sie hierzu Ihre Einwilligung abgeben. Die Gesprächsaufzeichnungen dienen der Geschäftsprozess- und Serviceoptimierung sowie der Beweissicherung.

15. Ihre Rechte

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

- Sie haben das Recht, Auskunft über Ihre verarbeiteten Daten zu erhalten (Art. 15 DSGVO).
- Wenn Sie unrichtige personenbezogene Daten berichtigen bzw. unvollständige Daten vervollständigen möchten (Art. 16 DSGVO), können Sie dies grundsätzlich im Online-Self-Service Bereich vornehmen.
- Sie haben unter bestimmten gesetzlichen Voraussetzungen ein Recht auf Löschung Ihrer personenbezogenen Daten (Art. 17 DSGVO).
- Sie haben unter bestimmten gesetzlichen Voraussetzungen ein Recht auf Einschränkung der Verarbeitung (Art. 18 DSGVO).
- Sie haben unter bestimmten gesetzlichen Voraussetzungen ein Recht auf Erhalt oder Übertragung der Sie betreffenden personenbezogenen Daten (Art. 20 DSGVO). Loggen Sie sich bitte zur Geltendmachung in Ihren Online-Self-Service-Bereich ein.
- Sie haben das Recht, Ihre abgegebenen Einwilligungen in die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten jederzeit mit Wirkung für die Zukunft zu widerrufen. Die Rechtmäßigkeit der aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung bleibt dabei vom Widerruf unberührt. Wie Sie den Widerruf erklären können, teilen wir Ihnen bei Einholung der Einwilligung mit.
- Sie haben unter bestimmten gesetzlichen Voraussetzungen ein Recht auf Widerspruch. Hierüber informieren wir Sie in der folgenden Ziffer dieses Datenschutzmerkblattes.

Zur Ausübung Ihres Auskunftsrechts können Sie unser Formular <https://mein.ortelmobile.de/de/aureq> verwenden. Anfragen zu den anderen aufgelisteten Rechten sowie sonstige Fragen zum Thema Datenschutz können Sie gerne via Email an uns richten: [datenschutz\(at\)ortelmobile.de](mailto:datenschutz(at)ortelmobile.de)

Sie können sich mit Ihrem Anliegen alternativ schriftlich an uns wenden: Ortel Mobile GmbH, Abt. Datenschutz, E-Plus-Str. 1, 40472 Düsseldorf

Darüber hinaus haben Sie das Recht auf Beschwerde bei einer Aufsichtsbehörde (Art. 77 DSGVO). Sie können sich hierzu an die Datenschutzaufsichtsbehörde wenden.

16. Ihr Widerspruchsrecht (Art. 21 DSGVO)

Sie haben das Recht, aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit gegen die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten, die auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 f) DSGVO erfolgt, Widerspruch einzulegen; dies gilt auch für ein auf diese Bestimmungen gestütztes Profiling. Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten dann nicht mehr für diese Zwecke, 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. Solche Widersprüche können Sie gerne via Email: [datenschutz\(at\)ortelmobile.de](mailto:datenschutz(at)ortelmobile.de) einlegen.

Wenn wir Ihre personenbezogenen Daten verarbeiten, um Direktwerbung zu betreiben, haben Sie das Recht, jederzeit Widerspruch gegen die Verarbeitung dieser personenbezogenen Daten zum Zwecke derartiger Werbung einzulegen; dies gilt auch für das Profiling, soweit es mit solcher Direktwerbung in Verbindung steht. Wir verarbeiten dann Ihre personenbezogenen Daten nicht mehr für diesen Zweck. Im Zusammenhang mit unseren Telekommunikationsverträgen, sowie in allen anderen Fällen, können Sie diesen Widerspruch gerne via Email: [datenschutz\(at\)ortelmobile.de](mailto:datenschutz(at)ortelmobile.de) einlegen.

Alternativ können Sie Ihre Widersprüche schriftlich einlegen: Ortel Mobile GmbH E-Plus-Straße 1, 40472 Düsseldorf

17. Änderungen des Datenschutzmerkblatts

Da Gesetzesänderungen oder Änderungen unserer unternehmensinternen Prozesse eine Anpassung dieses Datenschutzmerkblatts erforderlich machen können, die wir uns entsprechend vorbehalten, können Sie die aktuelle Version des Datenschutzmerkblatts unter <https://www.ortelmobile.de/datenschutzmerkblatt.html> abrufen. Ältere Versionen dieses Merkblatts können Sie gerne via [Maildatenschutz\(at\)ortelmobile.de](mailto:Maildatenschutz(at)ortelmobile.de) oder schriftlich (Ortel Mobile GmbH E-Plus-Straße 1, 40472 Düsseldorf) anfordern.

Version 3.5