

# Datenschutzhinweis für den Versand von Informations-E-Mails bei Rückwegstörern



## 1. Ihre Daten – unsere Verantwortung

Ihre Privatsphäre ist uns wichtig. In diesen Datenschutzhinweisen erfahren Sie, wie wir, die **Vodafone Deutschland GmbH**, Beta Straße 6-8, 85774 Unterföhring, und die **Vodafone West GmbH**, Ferdinand-Braun-Platz 1, 40549 Düsseldorf, (zusammen „Vodafone“ oder „wir/uns“) als Verantwortliche die persönlichen Daten unserer Kabelkunden für den Versand von Informations-E-Mails bei Rückwegstörern verarbeiten.

## 2. Was sind Rückwegstörer?

Ein Rückwegstörer ist in Deutschland einer der häufigsten Gründe für Internet-Störungen im Kabelnetz. Es kommt bei den betroffenen Kabelkunden sporadisch zu Internet-Verbindungsabbrüchen und stark verminderter Bandbreite bis hin zum Internet-Totalausfall. Diese Störungen treten (immer nur) dann auf, wenn der Rückwegstörer gerade aktiv ist. Quellen für eine Rückwegstörung können sein: Funkkopfhörer, Babyphones, LED-Beleuchtungsmittel, Flugdrohnen, Spielekonsolen, Netzteile, alte VHS-Videorekorder, Röhrenfernseher. Wird in den unseren Systemen ein Rückwegstörer angezeigt, werden Techniker beauftragt, die Rückwegstörung zu beheben. Die Rückwegstörung kann von einem Kabelkunden oder von einem Dritten verursacht werden. Zwecks Behebung der Rückwegstörung kann es sein, dass der Techniker Zugang zum Hausübergabepunkt oder zur Hausverteilanlage des Kabelanschlusses benötigt, welcher sich in den Häusern (z.B. im Keller) befindet, um diesen beispielsweise zu kappen.

## 3. Warum eine Informations-E-Mail?

Früher haben die Techniker die betroffenen Haushalte ohne Vorankündigung kontaktiert, in dem sie an der Haustür klingelten. Traf der Techniker niemanden an, erhielt der Haushalt eine Einwurfkarte mit einer Terminankündigung. Dies war sowohl für den Kabelkunden als auch für uns nachteilig. Der Kabelkunde war häufig überrascht und verunsichert, einer fremden Person Zugang zu gewähren, oder er war nicht anwesend, weshalb der Techniker mehrmals anreisen musste.

Um Sie nun besser auf den Besuch des Technikers vorzubereiten, Ihnen ein gutes Gefühl zu geben, senden wir unseren Kabelkunden eine Informations-E-Mail mit den wichtigsten Details zum Termin vorab. In der Informations-E-Mail übersenden wir Ihnen einen Link zu unserer technischen Hilfe-Website, dem „Netz-Assistenten“. Dort haben wir eine Auftragsnummer für Sie hinterlegt. Der Techniker muss Ihnen diese Auftragsnummer vorzeigen, damit Sie überprüfen können, ob es sich um den von uns versandten Techniker handelt.

## 4. Persönliche Daten, die wir von Ihnen verarbeiten

Wir verarbeiten für den Versand der Informations-E-Mail nur die E-Mail-Adresse, welche Sie uns als Kontaktoption bei Vertragsschluss oder während der Vertragszeit angegeben haben. Die E-Mail-Adressen sind mittels Double-Opt-In validiert. Weitere persönliche Daten sind in der Informations-E-Mail nicht enthalten. Zuletzt hinterlegen wir Ihnen die Auftragsnummer im „Netz-Assistenten“.

## 5. Grundlagen der Datenverarbeitung

Diese Datenverarbeitung erfolgt aufgrund eines berechtigten Interesses gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. f) Datenschutz-Grundverordnung („DSGVO“). Wir sind daran interessiert, dass Sie frühzeitig über den Besuch des Technikers informiert werden, damit Sie sich auf den Termin vorbereiten können und nicht überrascht werden. Auch möchten wir unnötige Anfahrten vermeiden. Vor

allem aber möchten wir Ihnen durch die Informations-E-Mail auch Sicherheit bieten und insbesondere Betrugsfällen vorbeugen. Sie können der Verarbeitung Ihrer persönlichen Daten jederzeit widersprechen, jedoch nur unter Angabe von Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben.

## 6. Wie wir Ihre persönlichen Daten nutzen

Wir nutzen Ihre persönlichen Daten für den Versand der Informationsemail. Zu weiteren Zwecken werden Ihre Daten nicht verwendet.

## 7. Löschen und Sperren Ihrer Daten

Ihre E-Mail-Adresse löschen wir bei Vertragsende, soweit keine gesetzliche Aufbewahrungsverpflichtung bestehen oder soweit Sie uns nicht zuvor um Löschung bitten.

## 8. Ihre Datenschutzrechte

### a. Auskunft, Berichtigung, Löschung und Portabilität der Daten

Sie wollen wissen, welche persönlichen Daten wir über Sie speichern? Sie fragen sich, wofür wir Ihre persönlichen Daten nutzen oder woher wir sie haben? Sprechen Sie uns an. Ihre Fragen beantworten wir gerne. Ihre E-Mail-Adresse hat sich geändert? Geben Sie uns Bescheid. Oder es hat sich ein Fehler in Ihrer E-Mail-Adresse eingeschlichen? Wir ändern das für Sie. Sie wollen Ihre E-Mail-Adresse löschen lassen? Sagen Sie uns gerne Bescheid. Wir löschen sie dann, sollten wir für sie keinen Speichergrund mehr haben. Wollen Sie Ihre Daten mitnehmen, die Sie uns zur Verfügung gestellt haben? Kein Problem, wir stellen sie Ihnen in Textform zur Verfügung.

### b. Widerspruch zur Datenverarbeitung

Sie können der Speicherung und Verarbeitung Ihrer persönlichen Daten jederzeit widersprechen. Entwerden nutzen Sie dafür unseren Datenschutzservice unter Punkt 8.

## 9. Ihr Datenschutzservice

Ob Auskunft, Berichtigung, Löschung oder Widerspruch – unsere Spezialisten für Datenschutz sind für Sie da. Nutzen Sie bei allen Fragen rund um Ihre Datenschutz-Rechte unseren Online-Datenschutz-Service unter: [www.vodafone.de/datenschutz](http://www.vodafone.de/datenschutz)

Oder schreiben Sie an:

Dr. Dirk Herkströter, Datenschutzbeauftragter Vodafone GmbH, Ferdinand-Braun-Platz 1, 40549 Düsseldorf / Dr. Anastasia Meletiadou, Datenschutzbeauftragte Vodafone Deutschland GmbH, Vodafone West GmbH, Vodafone Customer Care GmbH, Ferdinand-Braun-Platz 1, 40549 Düsseldorf.

Sollten wir Ihr Datenschutz-Anliegen nicht klären können, wenden Sie sich gern jederzeit an uns. Sie haben darüber hinaus auch jederzeit das Recht, Beschwerde bei einer Datenschutz-Aufsichtsbehörde über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns zu einzulegen. Die für uns zuständige Datenschutz-Aufsichtsbehörde ist: Bundesbeauftragter für den Datenschutz und die Informationsfreiheit, Graurheindorfer Str. 153, 53117 Bonn. Sie können sich jedoch auch an jede andere Datenschutz-Aufsichtsbehörde wenden.

## 10. Allgemeine Datenschutzhinweise

Weitere Informationen zum Umgang mit Ihren persönlichen Daten bei Vodafone finden Sie jederzeit unter [www.vodafone.de/datenschutz](http://www.vodafone.de/datenschutz).