

Datenschutz

1. Ihre Privatsphäre – unsere Mission	1
2. Datenschutz online.....	1
3. Datenschutz für Internet & Telefon	6
4. Datenschutz im Dialog.....	9
5. Datenschutzerklärung für die Nutzung der App „Mein otelo“	11
6. Datenschutzerklärung für Kundenbefragungen.....	14
7. Kontaktformular.....	17
8. Download-Dokumente.....	17

1. Ihre Privatsphäre – unsere Mission

Ihre Privatsphäre ist uns wichtig

Sie wollen wissen, was wir für den vertrauensvollen Umgang mit Ihren persönlichen Daten tun? Hier erklären wir es Ihnen. Helfen Sie uns dabei, Ihre Privatsphäre zu schützen.

Sie und der Gesetzgeber entscheiden, wie wir mit Ihren Daten umgehen. Basis dafür ist Ihre Einwilligung. Oder eine gesetzliche Erlaubnis. Davon hängt ab, was wir mit Ihren Daten machen.

Hier finden Sie Datenschutz-Infos zu unseren Angeboten

2. Datenschutz online

Sie surfen gerade auf unserer Seite. Deshalb speichern wir vorübergehend Ihre anonymisierte IP-Adresse. Stellen Sie alles andere so ein, wie Sie es brauchen: Entscheiden Sie selbst, welche Infos Sie eingeben und mit uns teilen. Wir erklären Ihnen wie.

Schützen Sie aktiv Ihre persönlichen Daten

Basic Cookies

Sie besuchen unsere Seite und erwarten, dass alles richtig funktioniert? Na klar. Deshalb setzen wir Cookies ein. Wir benutzen verschiedene Basic Cookies. Die Cookies werden u.a benötigt, um Ihnen den Warenkorbhalte während einer Session über mehrere Requests zuzuordnen oder Ihnen bei einem wiederholten Besuch der Seite den Login zu MeinOtelo zu ersparen. Andere Cookies enthalten

relevante Daten über die bereits durchgeführten Aktionen auf der Seite, beispielsweise welche Promotionen bereits gesehen wurden, wann Sie das letzte Mal die otelo.de besucht haben oder auch, über welche Marketingkanäle Sie auf unsere Seite gekommen sind.

Alle Cookiedaten werden pseudonymisiert, ein Rückschluss auf die Person ist nicht möglich.

Online Marketing Cookies

Sie sehen auf unserer oder einer anderen Webseite Werbung, die zu Ihrem Surfverhalten passt? Grund kann ein Online Marketing Cookie sein, den wir oder unsere Werbepartner auf Ihrem Computer oder Smartphone gespeichert haben. An unsere Werbepartner geben wir dafür nur anonyme oder pseudonyme Daten weiter.

Adform:

Auf unserer Webseite nutzen wir das Conversion-Tracking der Adform Germany GmbH (nachstehend „Adform“). Der Cookie wird gesetzt, sobald Sie Kontakt zu einem über Adform geschalteten Vodafone Werbemittel (bspw. Werbebanner) haben. Das Cookie beinhaltet eine Werbe-ID, jedoch keine persönlichen Merkmale (bspw. vollständige IP-Adresse, Vor- bzw. Nachname, Adresse, E-Mailadresse). Allerdings erkennen wir anhand der Werbe-ID, über welches Werbemittel Sie auf unsere Produkte aufmerksam geworden sind.

Adobe Audience Manager:

Wir sammeln und speichern mithilfe von Adobe mit dem Produkt Audience Manager (Adobe Systems Software Ireland Limited, 4-6 Riverwalk, City West Business Campus, Dublin 24, Ireland) Daten in anonymisierter Form. Bei Deinem Besuch auf unserer Webseite wird ein Cookie auf Deinem Rechner gespeichert. Erfasst werden dabei Informationen über Deine Aktivitäten auf den von Dir besuchten Websites (z.B. Surfverhalten, besuchte Unterseiten der Internet-Angebote, geklickte Werbebanner etc.). Aus diesen Daten werden Nutzungsprofile erstellt, die keinen Rückschluss auf Deine Person und damit keine persönliche Identifikation zulassen.

Adobe Target:

Von der Firma Adobe nutzen wir die Software Target. Die Software ermöglicht es uns, sogenannte A/B-Tests oder multivariate Tests auf der Webseite durchzuführen. Der Nutzer erhält hierbei unterschiedliche Varianten unserer Webseite, z. B. mit unterschiedlichem Design und Inhalten. Durch Vergleich der Varianten lässt sich anschließend feststellen, welche Darstellung unsere Webseiten-Besucher bevorzugen. Bei Adobe Target werden in keinem Fall personenbezogenen Daten gespeichert und verarbeitet. Es werden ausschließlich solche Informationen verarbeitet, die keinen Rückschluss auf einzelne Personen gestatten. Das Nutzungsverhalten wird durch quantitative Methoden dargestellt. Adobe verwendet zum einen „Session-Cookies“ und „Permanent Cookies“. Erstere werden lediglich für die Dauer Ihrer Nutzung unserer Webseite zwischengespeichert. Die „Permanent Cookies“ werden eingesetzt, um Informationen über Besucher festzuhalten, die wiederholt auf unsere Webseite zugreifen. Hier gelangen Sie zu den Datenschutzhinweisen zu Adobe Target: https://marketing.adobe.com/resources/help/en_US/target/ov/c_privacy.html

AppNexus:

Für das Auspielen von nutzungsbasierter Werbung nutzen wir AppNexus, einen Dienstleister für Werbung und Betreiber einer Vermittlungsplattform (AppNexus Inc., 28 W. 23rd Street, New York, New York, 10010). AppNexus sammelt und speichert pseudonymisierte Informationen über Ihre Aktivitäten, die der Analyse des Nutzerverhaltens dienen. Diese Profile werden verwendet, um über unsere Website gezielt interessengerechte Werbung anzuzeigen. AppNexus ist unter dem „EU / US Privacy Shield“ registriert und gewährleistet so ein dem europäischen Datenschutzrecht

vergleichbares Schutzniveau für Ihre Daten. Die Datenschutzerklärung von AppNexus finden Sie hier:
<https://www.appnexus.com/en/company/platform-privacy-policy-de>

DoubleClick:

Wir verwenden auf unserer Website das Conversion-Tracking (Besuchsaktionsauswertung) von DoubleClick by Google, ein Produkt der Google Inc. (1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, USA; „Google“). Wenn Du auf eine von Google geschaltete Anzeige klickst, wird ein Cookie für das Conversion-Tracking auf Deinem Rechner abgelegt. Diese Cookies haben eine begrenzte Gültigkeit, enthalten keine personenbezogenen Daten und dienen somit nicht der persönlichen Identifizierung. Wenn Du unsere Webseite besuchst und das Cookie noch nicht abgelaufen ist, können Google und wir erkennen, dass Du die Anzeige geklickt hast und Du zu dieser Webseite weitergeleitet wurdest. Jeder Google AdWords-Kunde erhält ein anderes Cookie. Somit besteht keine Möglichkeit, dass Cookies über die Websites von AdWords-Kunden nachverfolgt werden können.

Eprofessional:

Zur Optimierung und Erfolgsmessung unserer Werbekampagnen und zur Dokumentation von Transaktionen (z.B. von Leads und Sales) setzen wir Cookies auf Endgeräten von Nutzern, die Webseiten oder andere Onlineangebote besuchen oder nutzen (z.B. für einen Newsletter registrieren oder eine Bestellung in einem Onlineshop aufgeben). Diese Cookies dienen allein dem Zweck einer korrekten Zuordnung des Erfolgs eines Werbemittels und der entsprechenden Abrechnung im Rahmen unserer Vertragserfüllung (Art. 6 Abs. 1 lit. b und f DSGVO). Personenbezogenen Daten werden hierbei durch uns nicht erhoben, verarbeitet oder genutzt. In einem Cookie wird lediglich die Information darüber platziert, wann von einem Endgerät ein bestimmtes Werbemittel angeklickt wurde. In den Tracking Cookies wird eine individuelle, jedoch nicht auf den einzelnen Nutzer zuordnungsfähige Ziffernfolge hinterlegt. Eprofessional wird zur Verfügung gestellt von EPROFESSIONAL GmbH, Heidenkampsweg 74-76, 20097 Hamburg, Deutschland

Facebook Custom Audiences:

Unsere Webseite verwendet das Retargeting-Produkt Website Custom Audiences („WCA“) des Unternehmens Facebook Inc., 1601 Willow Road, Menlo Park, CA 94025, USA („Facebook“) (Datenschutzhinweise) ein. WCA basiert auf dem Einsatz eines Cookies, der auf der Festplatte des Geräts, mit dem Sie eine Internetseite von Kabel Deutschland besuchen, einen Eintrag über den Besuch der jeweiligen Internetseite erzeugt. Auf der Grundlage dieses Cookies ist Facebook in der Lage, Sie beim Besuch des geschlossenen Mitgliederbereichs von Facebook wiederzuerkennen und passende Werbung auszuspielen. Facebook ist lediglich dann in der Lage, Sie wiederzuerkennen, wenn Sie bei Facebook einen Account haben und sich im geschlossenen Mitgliederbereich von Facebook eingeloggt haben. In anderen Fällen sind Sie von dieser Datenverarbeitung nicht betroffen. Weitere Informationen zu WCA stellt Facebook seinen Nutzern unter nachfolgendem Link bereit:
facebook.com/ads/manage/customaudiences/tos

Google Adwords:

Wir verwenden auf unserer Website das Online-Werbeprogramm „Google AdWords“ und in diesem Rahmen Conversion-Tracking (Besuchsaktionsauswertung). Das Google Conversion Tracking ist ein Analysedienst der Google Inc. (1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, USA; „Google“). Wenn Du auf eine von Google geschaltete Anzeige klickst, wird ein Cookie für das Conversion-Tracking auf Deinem Rechner abgelegt. Diese Cookies haben eine begrenzte Gültigkeit, enthalten keine personenbezogenen Daten und dienen somit nicht der persönlichen Identifizierung.

Wenn Du unsere Webseite besuchst und das Cookie noch nicht abgelaufen ist, können Google und wir erkennen, dass Du die Anzeige geklickt hast und Du zu dieser Webseite weitergeleitet wurdest. Jeder Google AdWords-Kunde erhält ein anderes Cookie. Somit besteht keine Möglichkeit, dass Cookies über die Websites von AdWords-Kunden nachverfolgt werden können. Die Informationen, die mit Hilfe des Conversion-Cookie eingeholt werden, dienen dem Zweck ConversionStatistiken zu erstellen. Hierbei erfahren wir die Gesamtanzahl der Nutzer, die auf eine unserer Anzeigen geklickt haben und zu einer mit einem Conversion-Tracking-Tag versehenen Seite weitergeleitet wurden. Wir erhalten jedoch keine Informationen, mit denen sich Nutzer persönlich identifizieren lassen. Weiterführende Informationen sowie die Datenschutzerklärung von Google findest Du unter: google.de/policies/privacy

Lead Alliance Conversion:

Unsere Webseite nimmt an Partnerprogrammen des Netzwerks <https://www.lead-alliance.net> teil (Betreiber: lead alliance GmbH, Karlstraße 9, 90403 Nürnberg). Bei der Anzeige oder bei Klicks auf Werbemittel können Cookies (der URL <https://www.lead-alliance.net>) auf Ihrem Endgerät gesetzt werden. Diese Cookies enthalten IDs, die Aufschluss über Webseitenbetreiber, das Werbemittel, den Kontaktzeitpunkt und den Werbekunden (Advertiser) geben. Diese Informationen dienen zur Abwicklung von Provisionsansprüchen des Webseitenbetreibers im Falle einer gemessenen Conversion (z.B. ein Verkauf, oder eine Registrierung etc.). Darüber hinaus werden Informationen über das Endgerät (anonymisierte IP, Betriebssystem, Browserversion) erhoben, um den Dienst zu verbessern und Missbrauch entgegenzutreten. Sie können in Ihrem Browser einstellen, ob und in welchem Umfang Cookies zugelassen werden sollen. Wir weisen jedoch darauf hin, dass eine Einschränkung mit Einbußen in der Nutzung von Webseiten einhergehen kann. Weitere Informationen und die Möglichkeit zum Widerspruch (opt-out) erhalten Sie unter <https://www.lead-alliance.net/dataprotection>

MediaMind:

Auf unserer Webseite nutzen wir die Technologie von MediaMind Technologies Inc., 135 West 18th Street, New York, NY 10011, USA, zur Optimierung von Online-Anzeigen. MediaMind verwendet Cookies mit anonymen und persönlich nicht identifizierbaren Informationen im Zusammenhang mit dem Ad-serving-Service. Ad-serving unterstützt uns bei der Auswahl der geeigneten Werbemittel für die Nutzer. Der Cookie enthält keine Namen, Adressen, Telefonnummern, E-Mail-Adressen oder andere Informationen, die den Benutzer persönlich identifizieren können. Weitere Informationen in Bezug auf den MediaMind Datenschutz erhalten Sie unter <http://www.mediamind.com/privacy-policy>

Microsoft Bing Ads:

Auf unserer Website verwenden wir Bing Ads, einen Dienst der Microsoft Corporation, One Microsoft Way, Redmond, WA 98052-6399, USA. Dieser Dienst ermöglicht uns, Deine Aktivitäten auf unserer Website nachzuverfolgen, wenn Du über Anzeigen von Bing Ads auf unsere Website gelangt bist. In diesem Fall wird auf Deinem Computer ein Cookie gesetzt. Über den Bing UET-Tag, der auf unserer Website integriert ist, können wir pseudonyme Informationen über die Nutzung unserer Website speichern. Dazu gehören unter anderem Deine Verweildauer auf unserer Website, welche Bereiche der Website Du abrufst abgerufen wurden und über welche Anzeige Du auf unsere Website gelangt bist. Informationen zu deiner Identität werden nicht erfasst. Die erfassten Informationen werden an Server von Microsoft in den USA übertragen. Microsoft ist unter dem US-EU-Datenschutzabkommen »Privacy Shield« zertifiziert und verpflichtet sich damit die europäischen Datenschutzvorgaben

einzuhalten. Nähere Informationen zum Datenschutz bei Microsoft und Bing findest Du in den [Datenschutzbestimmungen von Microsoft](#).

Rocket Fuel:

Wir sammeln und speichern mithilfe von Rocket Fuel (Rocket Fuel GmbH, Neuer Dovenhof, Brandstwierte 1, 20457 Hamburg) Informationen über das Surfverhalten der Webseitenbesucher zu Marketingzwecken und zur stetigen Verbesserung des Angebotes in anonymisierter und/oder pseudonymisierter Form. Unter Einsatz eines so genannten "Web-Bug" können Seitenbesucher technisch, und ohne Personenbezug, identifiziert und daraufhin pseudonymisierte Profile erstellt werden. Die Daten werden anschließend mithilfe von Cookies in verschlüsselter und komprimierter Form auf Ihrem Computer gespeichert. Dieses Cookie ist nur dem Besucher selbst und dem Dienstleister zugänglich und dient der Anzeige von passenden Produkten innerhalb des RocketFuel Werbenetzwerks.

Mouseflow:

Unsere Website nutzt Mouseflow, einen Webanalysedienst der Mouseflow, ApS, um zufällig ausgewählte Besucher mit anonymisierter IP-Adresse zu erfassen. Mouseflow ermöglicht eine Analyse der Nutzung unserer Website (bspw. Mausklicks, Mausbewegungen, Scrolling, Aktivitäten mit Formularfeldern). Wir nutzen diese anonymisierten Informationen, um unsere Webseite besser zu gestalten und die Benutzerfreundlichkeit zu verbessern. Mouseflow erstellt für uns anhand von anonymisierten Daten Deines Nutzerverhaltens auf unserer Website aggregierte anonymisierten Reports. Weitere Informationen zur Datenerhebung durch Mouseflow findest Du unter den Nutzungsbedingungen von Mouseflow.

Performance Cookies

Mit Performance Cookies messen wir, ob wir auf unserer Webseite alles richtig machen. Und beurteilen, wo wir uns verbessern können. So ermitteln wir zum Beispiel, wie viele Besucher wir auf einer bestimmten Seite haben. Dafür benutzen wir nur anonyme Daten. Ein Rückschluss auf Sie als konkrete Person ist nicht möglich.

Adobe Analytics:

Auf unserer Webseite kommt Adobe Analytics, ein Webanalysedienst der Adobe Systems Software Ireland Limited („Adobe“), zum Einsatz. Adobe Analytics verwendet sog. „Cookies“, Textdateien, die auf Deinem Computer gespeichert werden und die eine Analyse Deiner Benutzung der Webseite ermöglichen. Werden die durch den Cookie erzeugten Informationen über die Benutzung der Website an einen Server von Adobe übermittelt, dann ist durch die Einstellungen gewährleistet, dass die IP-Adresse vor der Geolokalisierung anonymisiert und vor Speicherung durch eine generische IP-Adresse ersetzt wird. Im Auftrag des Betreibers dieser Website wird Adobe diese Informationen benutzen, um die Nutzung der Website durch die Nutzer auszuwerten, um Reports über die Websiteaktivitäten zusammenzustellen und um weitere mit der Websitenutzung und der Internetnutzung verbundene Dienstleistungen gegenüber dem Websitebetreiber zu erbringen. Nähere Informationen zum Datenschutz bei Adobe Systems sowie die Datenschutzerklärung finden Sie unter adobe.com/de/privacy

Verwalten Sie Cookies nach Ihren Wünschen

Sie wollen keine Cookies? Dann verwalten Sie diese hier nach Ihren Wünschen.

[Cookies verwalten](#)

3. Datenschutz für Internet & Telefon

Ganz egal, wo Sie telefonieren und surfen – Ihre Daten löschen wir, wie es sich gehört: Telefon-Verbindungsdaten spätestens 6, meistens 3 Monate nach Versand Ihrer Rechnung. Und Daten zu Ihren Internet-Sessions spätestens 7 Tage, meistens direkt nach Ende der Session. Übrigens: Ihre Einzelverbindungsanzeige gibt's auch in kurz. Darf's ein bisschen weniger sein?

Datennutzung vor Vertragsschluss

Bonitätsprüfung

Sie wollen einen Vertrag mit uns schließen? Vor der Annahme machen wir zur Sicherheit eine Bonitätsprüfung. Dafür tauschen wir Ihre persönlichen Daten mit Auskunftsteilen wie der SCHUFA aus. Name, Adresse, Geburtsdatum und IBAN übermitteln wir an die Auskunftsteil. Dann bekommen wir eine Bonitätsbewertung über Sie zurück. Grundlage dafür können neben Ihrem Zahlungsverhalten auch statistische Werte sein, wie die durchschnittliche Bonität in Ihrem Wohngebiet. Außerdem tauschen wir zwischen der Vodafone GmbH und der Vodafone Kabel Deutschland GmbH Infos über bisheriges positives Zahlungsverhalten bei uns aus. Die Infos fließen in die Bonitätsbewertung ein. Und die benutzen wir, neben weiteren Prüfungen, um automatisiert zu entscheiden, ob wir den Auftrag annehmen.

Mit diesen Auskunftsteilen tauschen wir Bonitätsdaten aus:

- SCHUFA Holding AG, Kormoranweg 5, 65201 Wiesbaden
- infoscore Consumer Data GmbH, Rheinstraße 99, 76532 Baden-Baden
- Bürgel Wirtschaftsinformationen GmbH & Co. KG, Gasstraße 18, 22761 Hamburg
- EOS Holding GmbH, Steindamm 71, 20099 Hamburg

Ihre Daten – Ihre Wahl

Telefonbuch

Sie wollen im Telefonbuch gefunden werden? Wählen Sie selbst, wie detailliert der Eintrag sein soll. Darf ihn auch die Telefonauskunft nutzen? Sie wollen nicht, dass andere Teilnehmer mit Ihrer Rufnummer nach Ihnen suchen können? Sie haben die Wahl. Ihren Eintrag ändern wir für Sie.

[Telefonbucheintrag-Formular \(PDF\)](#)

Einzelverbindungsanzeige

Sie wollen einen Einzelverbindungsanzeige? Wählen Sie aus, ob Sie die Zielrufnummern komplett oder um die letzten 3 Ziffern gekürzt haben möchten. Ihre Auswahl können Sie nach Vertragsschluss in Ihrem persönlichen Mitgliederbereich einstellen.

[Einstellungen für den Einzelverbindungs nachweis](#)

Rufnummer unterdrücken

Sie wollen nicht, dass Ihr Gesprächspartner Ihre Rufnummer sieht? Stellen Sie es ab – dauerhaft oder im Einzelfall. Direkt in Ihrem Gerät. Alle Kontakte und weitere Infos zu Ihren Datenschutz-Rechten finden Sie unter

[Datenschutz im Dialog](#)

Fangschaltung

Sie werden telefonisch belästigt oder gar bedroht? Sie können uns mit einer Fangschaltung beauftragen. Wir speichern dann für einen begrenzten Zeitraum die Details zu künftigen Anrufen. Sie bekommen darüber einen schriftlichen Bericht. Alle Kontakte und weitere Infos zu Ihren Datenschutz-Rechten finden Sie unter

[Datenschutz im Dialog](#)

Ihre Kontaktdaten für Werbung & Co.

Sie sind unser Kunde und haben schon ein Produkt von uns? Dann nutzen wir Ihre Telefonnummer und Ihre Post- und E-Mail-Adresse, um Ihnen per Messenger, SMS, MMS, Post und E-Mail Infos zur Beratung, zur Werbung für eigene ähnliche Angebote und zur Marktforschung zu schicken. Sie können der Nutzung Ihrer Telefonnummer und Adressen zu diesem Zweck jederzeit widersprechen. Und zwar so wie Sie wollen: In Ihrem persönlichen Mitgliederbereich, telefonisch, schreiben Sie uns einen Brief oder nutzen Sie den Online Service Datenschutz im Dialog. Alle Kontakte und weitere Infos zu Ihren Datenschutz-Rechten finden Sie unter

[Einstellungen Ihrer Einwilligungen](#)

[Datenschutz im Dialog](#)

Datenschutz-Infos für Ihre Produkte

Internet- und Telefonvertrag

Sie haben einen Mobilfunkvertrag mit uns? Ihre Kundendaten nutzen wir in erster Linie, damit wir den Vertrag mit Ihnen erfüllen können. Also z.B., um Ihnen Post zu schicken und die richtigen Produkte für Sie zu aktivieren. Diese persönlichen Daten sind Ihre sogenannten Bestandsdaten. Um Störungen Ihrer Verbindung zu beseitigen, speichern wir außerdem Internet-Verkehrsdaten wie Ihre IP-Adresse. Sie erwarten eine korrekte Telefonrechnung? Na klar. Dafür speichern wir Telefon-Verkehrsdaten wie Anfang, Ende und Partner Ihrer Gespräche. Ihre Bestands- und Verkehrsdaten nutzen wir außerdem, um Missbrauch unserer Produkte zu erkennen und zu verhindern. Sie telefonieren und surfen mobil? Ihre Standortdaten nutzen wir, um Ihre Gespräche und Verbindungen herzustellen.

Löschen & Sperren Ihrer Bestandsdaten

Ihre Bestandsdaten löschen wir nach Vertragsende, aber nicht sofort. Das Gesetz verlangt, dass wir sie z.B. für Wirtschaftsprüfungen noch aufbewahren. Die Archivierung kann bis zu 10 Jahre dauern.

Danach löschen wir Ihre Daten endgültig. In der Zwischenzeit sperren wir sie. So können nur noch ganz wenige Mitarbeiter darauf zugreifen, wenn es nötig wird. Die Sperrphase beginnt am Ende des Jahres, das auf das Vertragsende folgt.

Löschen Ihrer anderen Kundendaten

Ihre Verkehrsdaten löschen wir direkt nach Ablauf der Speicherfristen: Ihre Internet-Verkehrsdaten löschen wir spätestens nach 7 Tagen. Ihre Telefon-Verkehrsdaten löschen wir sofort, wenn sie für die Abrechnung nicht mehr relevant sind und spätestens 3 Monate nach Rechnungsversand. Ihren Einzelverbindungs nachweis löschen wir spätestens nach 6 Monaten.

Daten zu Ihrer Bonitätsprüfung löschen wir 6 Wochen nach der Anfrage.

Weitere wichtige Themen zum Datenschutz

Zweckänderung und Big Data

Ihre persönlichen Daten nutzen wir in erster Linie für den Service, den Sie erwarten. Wenn der Gesetzgeber es uns erlaubt, nutzen wir Ihre persönlichen Daten auch für neue Zwecke. Im Vertrag und diesen Datenschutz-Infos finden Sie alle Verwendungszwecke, die schon feststehen.

Ihre persönlichen Daten benutzen wir als Grundlage für Big Data-Analysen. Die Analysen helfen uns, unsere Produkte für Sie zu verbessern und belastbare Entscheidungen zu treffen. Bevor wir Ihre persönlichen Daten dafür nutzen, anonymisieren oder pseudonymisieren wir sie. Dadurch sind Sie als Person hinter den Daten entweder gar nicht mehr zu erkennen, oder aber nur mit besonders geschützten Zusatz-Infos. Dafür ersetzen wir beispielsweise Ihren Namen durch einen anderen, zufällig gewählten Wert.

Weitergabe Ihrer Daten

Sie und der Gesetzgeber entscheiden, wie wir mit Ihren Daten umgehen. Sie haben uns keine gesonderte Einwilligung erteilt? Dann geben wir Ihre persönlichen Daten nur weiter, wenn wir das nach deutschem oder europäischem Recht dürfen oder müssen. Mit einigen Partnern arbeiten wir besonders eng zusammen, beispielsweise im Kundenservice oder mit Rechenzentren. Damit diese Partner Ihre persönlichen Daten in unserem Auftrag verarbeiten dürfen, machen wir detaillierte vertragliche Vorgaben.

Sie müssen von Ihrem Smartphone einen Notruf absetzen? Dann geben wir Ihre Standortdaten an die zuständige Notrufstelle weiter. Außerdem sind wir in bestimmten Situationen verpflichtet, Ihre persönlichen Vertrags-, Verbindungs- oder Standortdaten an deutsche Behörden herauszugeben. Das tun wir aber nur, wenn wir dazu rechtlich verpflichtet sind. Das kann z.B. durch einen richterlichen Beschluss in einem Strafverfahren der Fall sein.

Übermittlung ins Ausland

Ihre persönlichen Daten speichern wir innerhalb der Europäischen Union, besonders sensible Informationen nur in Deutschland.

Mit Auftragsverarbeitern außerhalb des EU-Raums arbeiten wir nach den Regeln der Europäischen Kommission zusammen. Das heißt für Sie: Entweder wir nehmen sogenannte Standard-Vertragsklauseln in den Vertrag auf, oder die Europäische Kommission hat ausdrücklich festgestellt, dass das Datenschutz-Niveau im Land unseres Partners angemessen ist. Außerdem speichern unsere Auftragsverarbeiter Ihre Daten nicht vor Ort. Sie können Ihre Daten nur einsehen und bearbeiten.

Schützen Sie aktiv Ihre persönlichen Daten

4. Datenschutz im Dialog

Helfen Sie selbst mit, Ihre persönlichen Daten zu schützen. Nutzen Sie Ihr Recht auf Datenschutz. Sie wollen nicht, dass wir Ihre Daten für Werbezwecke nutzen? Dann ändern wir das nach Ihren Wünschen. Sie wollen wissen, welche Daten wir über Sie gespeichert haben? Oder Ihre Kundendaten müssen geändert werden? Melden Sie sich einfach bei uns. Sagen Sie uns, was wir für Sie tun können.

Nutzen Sie Ihr Recht auf Datenschutz

Auskunft einholen

Sie wollen wissen, welche Daten wir über Sie persönlich speichern? Sie fragen sich, wofür wir Ihre persönlichen Daten verwenden oder woher sie stammen? Sprechen Sie uns an. Wir beantworten Ihre Fragen.

Daten berichtigen

Ihre Daten haben sich geändert? Geben Sie uns Bescheid. Oder es hat sich ein Fehler in Ihren Kundendaten eingeschlichen? Wir ändern das für Sie.

Daten löschen

Sie wollen persönliche Daten löschen lassen? Helfen Sie uns, indem Sie uns sagen, um welche Angaben es genau geht. Wir löschen alle Daten, für die es keinen Speichergrund mehr gibt.

Werbung widersprechen

Sie sind unser Kunde und haben schon ein Produkt von uns? Dann nutzen wir Ihre Telefonnummer sowie Ihre Post- und E-Mail-Adresse, um Ihnen per Messenger, SMS, MMS, Post und E-Mail Infos zur Beratung, zur Werbung für eigene ähnliche Angebote und zur Marktforschung zu schicken. Sie können der Nutzung Ihrer Telefonnummer und Adressen zu diesem Zweck jederzeit widersprechen. Und zwar so wie Sie wollen: In Ihrem persönlichen Mitgliederbereich, telefonisch, schreiben Sie uns einen Brief oder nutzen Sie den Online Service Datenschutz im Dialog.

Sie sind noch nicht unser Kunde und wollen keine Werbung? Das ändern wir natürlich auch. Helfen Sie mit, indem Sie uns genau sagen, auf welchem Weg Sie Werbung von uns bekommen. Je exakter Ihre Angaben, desto wirksamer unsere Werbesperre.

Datenportabilität

Sie wollen Ihre Daten mitnehmen, die Sie uns zur Verfügung gestellt haben? Kein Problem, wir stellen sie Ihnen zur Verfügung. Loggen sie sich ein und holen Sie sich diese in Ihrem persönlichen Mitgliederbereich

[Kundendaten herunterladen](#)

Datenschutz-Service

Ob Auskunft, Berichtigung, Löschung oder Widerspruch – unsere Spezialisten für Datenschutz sind für Sie da. Wenden Sie sich zu allen Fragen rund um Ihre Datenschutzrechte an Ihren Datenschutz-Service.

[Datenschutz im Dialog](#)

Datenschutz online

Sie wollen keine Cookies?

[Datenschutz online](#)

Nicht zufrieden?

Sie haben die gewünschte Antwort nicht bekommen? Sie wollen Kontakt zu unseren Datenschutzbeauftragten? Wenden Sie sich an:

Der Experte für Datenschutz:

Dr. Dirk Herkströter

Datenschutzbeauftragter Vodafone GmbH

Ferdinand-Braun-Platz 1

40549 Düsseldorf

Verwalten Sie Ihre Einwilligungen

Sie wollen telefonische Produktinfos bestellen? Oder Sie haben uns eine Einwilligung gegeben und es sich anders überlegt? Prüfen Sie Ihre Einstellungen und ändern Sie sie nach Ihren Wünschen - sicher und einfach online. Melden Sie sich dazu in Ihrem persönlichen Mitgliederbereich an.

[Zu meinen Einwilligungen](#)

Ihre Ombudsfrau für mehr Datenschutz

Für Ihr Plus an Datenschutz sorgen bei uns viele Köpfe. Renate Schmidt, Bundesministerin a.D., ist unsere Ombudsfrau für Datenschutz. Sie ist externe und unabhängige Ansprechpartnerin für Sie. Ihr Recht auf Datenschutz – dafür macht sie sich stark.

[Jetzt Kontakt aufnehmen](#)

Ihr Draht zur Aufsichtsbehörde

Wir haben Ihr Datenschutzanliegen nicht geklärt? Geben Sie uns noch eine Chance. Haken Sie beim Datenschutz-Service, unseren Datenschutzbeauftragten oder unserer Ombudsfrau nach, bevor Sie sich an die zuständige Aufsichtsbehörde wenden.

- **Datenschutzfragen rund um Telekommunikation**
Die Bundesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit (BfDI)
Husarenstr. 30
53117 Bonn
- **Datenschutzfragen rund um unseren Webauftritt**
Landesbeauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit Nordrhein-Westfalen
Postfach 20 04 44
40102 Düsseldorf

5. Datenschutzerklärung für die Nutzung der App „Mein otelo“

Gegenstand dieser Datenschutzerklärung

Wir freuen uns über Ihr Interesse an unserer mobilen Applikation „Mein otelo“ (im Folgenden „App“ genannt). Der Schutz Ihrer personenbezogenen Daten („Daten“) ist uns ein besonderes und wichtiges Anliegen. Nachfolgend möchten wir Sie daher darüber informieren, welche Daten bei der Nutzung der App erhoben und wie diese von uns verwendet werden. Ebenso möchten wir Sie darüber informieren, welche Maßnahmen wir in technischer und organisatorischer Hinsicht zum Schutz Ihrer Daten getroffen haben. Diese Datenschutzerklärung kann jederzeit unter dem Service-Button in Form eines Fragezeichens in der App abgerufen werden.

Verantwortliche Stelle und Diensteanbieter

Verantwortliche Stelle im Sinne der Datenschutzgrundverordnung (DS-GVO), des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) und zugleich Diensteanbieter im Sinne des Telemediengesetzes (TMG) ist die Vodafone GmbH, Ferdinand-Braun-Platz 1, 40549 Düsseldorf.

Ihre Daten

Personenbezogene Daten sind Informationen, die sich auf eine identifizierte oder identifizierbare natürliche Person beziehen, also Einzelangaben über Ihre persönlichen oder sachlichen Verhältnisse wie beispielsweise Ihr Name, Ihr Geburtsdatum oder Ihre E-Mail-Adresse. Bei der Nutzung der App verwenden wir folgende Daten:

- Registrierungs- und Logindaten
- Kontaktinformationen (Name, Adresse, E-Mail, Geburtsdatum)
- Ihre Rufnummer
- Vertragsdaten, Produkt- und Tarifinformationen
- Rechnungs- und Einzelverbindungs-, sowie Zahlungsdaten

Verarbeitung Ihrer Daten

Die App gibt Ihnen die Möglichkeit, Ihren Vertrag zu verwalten, Tarife zu buchen und Produkte zu erwerben. Außerdem ermöglicht Sie Ihnen, Angebote des otelo-Kundenservice zu nutzen. Wir verarbeiten Ihre Daten ausschließlich auf Basis des zwischen uns bestehenden Mobilfunkvertrags

sowie auf Basis des Vertrags zur Nutzung der App. Zweck der Verarbeitung ist es, Ihnen die über die App beziehbaren Leistungen ordnungsgemäß zur Verfügung zu stellen. Dies beinhaltet:

Login und Registrierung

Für den Login/Registrierung werden Rufnummer und Passwort verwendet, ggfls Ihr Geburtsdatum. Bei der Nutzung von FaceID, TouchID, Fingerprint und Passwort werden Ihre Login Daten gespeichert. Bei der Einrichtung eines Nutzerkontos verwenden wir Rufnummer und Passwort.

Dashboard

Um Ihnen Ihre aktuellen Tarifinformationen, Verbrauchsdaten und Informationen rund um Ihren Vertrag anzeigen zu können, verwenden wir Ihre Vertragsnummer, Ihren aktuellen Tarif sowie optional von Ihnen hinzugebuchte Optionen.

Für Prepaid-Verträge und Guthaben-Aufladungen nutzen wir Ihre Zahldaten.

Etwaige Sonderaktionen werden unter Berücksichtigung der von Ihnen gegebenen Einwilligungen angezeigt.

Meine Daten

Wir verwenden Ihre Rufnummer und Ihr Passwort, um Ihnen Ihre Vertragsdaten, Kontaktdaten, Zahldaten und weitere von Ihnen an uns übermittelte Daten anzuzeigen und Ihnen zur Änderung zur Verfügung zu stellen

Postfach

Im Postfach werden je nach Vertrag alle Rechnungen, Einzelbindungsnachweise und Mahnungen angezeigt. Zur Anzeige verwenden wir Ihr Passwort.

Dauer der Verarbeitung

Wir verarbeiten Ihre Daten in der App grundsätzlich nur so lange, wie dies für die Bereitstellung der Leistungen in der App erforderlich ist. Wenn Sie beispielsweise die App löschen, werden auch Ihre Daten auf Ihrem Endgerät gelöscht. Dies ist nur dann nicht der Fall, soweit wir aufgrund vertraglicher oder gesetzlicher Aufbewahrungsregeln zu einer Aufbewahrung berechtigt oder verpflichtet sind, insbesondere aus steuerlichen und bilanziellen Gründen. In diesem Fall löschen wir Ihre Daten mit Ablauf der entsprechenden Aufbewahrungsfristen.

Datenübermittlung an Dritte, Drittlandtransfers

Eine Datenübermittlung an Dritte findet grundsätzlich nicht statt. Andernfalls findet dies ausschließlich in dem Fall statt, in dem Sie Ihre ausdrückliche Einwilligung vorab hierzu erklärt haben oder falls wir dazu gesetzlich berechtigt oder verpflichtet sind oder gerichtlich oder behördlich verpflichtet werden.

Eine Übermittlung Ihrer Daten in ein Drittland außerhalb der Europäischen Union oder des europäischen Wirtschaftsraumes oder eine internationale Organisation findet grundsätzlich nicht statt. Sofern eine solche Übermittlung ausnahmsweise stattfindet, werden wir diese ausschließlich unter Berücksichtigung der rechtlichen Vorgaben tätigen, insbesondere im Hinblick auf das Vorhandensein eines Angemessenheitsbeschlusses der EU-Kommission oder unter Anwendung

geeigneter und angemessener Garantien. Letztere sind bei unserem Datenschutzbeauftragten verfügbar.

Adobe Analytics

In unserer App kommt Adobe Analytics, ein Webanalysedienst der Adobe Systems Software Ireland Limited („Adobe“), zum Einsatz. Adobe Analytics verwendet sog. „Cookies“, Textdateien, die auf Ihrem Computer gespeichert werden und die eine Analyse der Benutzung der Webseite durch Sie ermöglichen. Werden die durch den Cookie erzeugten Informationen über die Benutzung der Website an einen Server von Adobe übermittelt, dann ist durch die Einstellungen gewährleistet, dass die IP-Adresse vor der Geolokalisierung anonymisiert und vor Speicherung durch eine generische IP-Adresse ersetzt wird. Im Auftrag des Betreibers dieser Website wird Adobe diese Informationen benutzen, um die Nutzung der Website durch die Nutzer auszuwerten, um Reports über die Websiteaktivitäten zusammenzustellen und um weitere mit der Websitenutzung und der Internetnutzung verbundene Dienstleistungen gegenüber dem Websitebetreiber zu erbringen.

Nähere Informationen zum Datenschutz bei Adobe Systems sowie die Datenschutzerklärung finden Sie unter <http://www.adobe.com/de/privacy.html>

Firebase

Unsere App arbeitet mit Firebase, Inc („Firebase“), einer Tochter von Google LLC, um Fehler, die in unserer App auftreten, zu berichten. Wenn die App abstürzt, werden gewisse Informationen über den Absturz, wie Gerätetyp, Betriebssystemversion und einige technische Daten über das Mobilgerät an Firebase gesendet. Diese Informationen enthalten weder die IP-Adresse noch andere personenbezogene Daten. Mit Firebase können außerdem Push-Nachrichten versendet werden. Zu diesem Zweck wird der Gerätetyp und eine zufällige Registrierungs-ID, die durch den Push-Nachrichten-Dienst zugeteilt wird gespeichert. Firebase ist eine Google-Tochter und hat seinen Sitz in San Francisco (CA), USA. Die Datenschutzerklärung von Firebase finden Sie unter <https://firebase.google.com/support/privacy>.

Datensicherheit

Wir bedienen uns technischer und organisatorischer Sicherheitsmaßnahmen, um anfallende und erhobene Daten zu schützen, insbesondere gegen zufällige oder vorsätzliche Manipulation, Verlust, Zerstörung oder gegen den Angriff unberechtigter Personen. Unsere Sicherheitsmaßnahmen werden entsprechend der technologischen Entwicklung fortlaufend verbessert. Sämtliche Daten auf der Datenbank unterliegen einer nutzerspezifischen Verschlüsselung, um unberechtigte Zugriffe zu verhindern.

Betroffenenrechte

Sie haben das Recht, Auskunft über die bei der Nutzung unserer App verarbeiteten Daten oder deren Berichtigung oder Löschung zu verlangen. Ferner können Sie ein Recht auf Einschränkung der Verarbeitung oder auf Datenübertragbarkeit geltend machen. Schließlich haben Sie das Recht auf Beschwerde bei einer Aufsichtsbehörde.

Einwilligung / Widerspruch

Sie können in der Mein otelo App unter "?" > Daten & Nutzung > „Einwilligung“:

- Ihre Einwilligungen erteilen

- Ihre Einwilligungen widerrufen

Wollen Sie dem Senden Ihrer pseudonymisierten Daten über die Nutzung unserer Webseiten und Apps zum Zweck der Optimierung widersprechen? Dann stellen Sie den Schalter "Performance Cookies" auf Aus.

Wollen Sie dem Senden Ihrer pseudonymisierten Daten über die Nutzung unserer Webseiten und Apps zum Zweck verbesserter Online Angebote widersprechen? Dann stellen Sie den Schalter "Online-Marketing-Cookies" auf Aus.

6. Datenschutzerklärung für Kundenbefragungen

Gegenstand dieser Datenschutzerklärung

Um unseren Service stetig zu verbessern, führen wir verschiedene Befragungen durch, um ein umfassendes Feedback von Ihnen zu erhalten. Uns ist es wichtig, dass alle Kunden die Möglichkeit erhalten, ihre Erfahrungen direkt an uns weiterzugeben.

Der Schutz Ihrer personenbezogenen Daten (im Folgenden „**Daten**“ genannt) ist uns ein besonderes und wichtiges Anliegen. Nachfolgend möchten wir Sie daher darüber informieren, welche Daten von uns bei der Befragung erhoben und wie diese von uns verwendet werden.

Bitte beachten Sie, dass diese Datenschutzerklärung nur für die Verarbeitung Ihrer Daten im Rahmen der Kundenbefragung gilt. Für die Verarbeitung Ihrer Daten auf unseren Webseiten oder bei Nutzung unserer Produkte, gelten die weiteren Datenschutzerklärungen unter <https://www.otelo.de/datenschutz>.

Verantwortliche Stelle und Diensteanbieter

Verantwortlicher im Sinne der EU-Datenschutzgrundverordnung (im Folgenden „**DS-GVO**“ genannt), des Bundesdatenschutzgesetzes (im Folgenden „**BDSG**“ genannt) und zugleich Diensteanbieter im Sinne des Telemediengesetzes (im Folgenden „**TMG**“ genannt) ist

- die **Vodafone GmbH**, Ferdinand-Braun-Platz 1, 40549 Düsseldorf

(im Folgenden „Vodafone“ genannt).

Ihre Daten

Personenbezogene Daten sind Informationen, die sich auf eine identifizierte oder identifizierbare natürliche Person beziehen, also Einzelangaben über Ihre persönlichen oder sachlichen Verhältnisse wie beispielsweise Ihr Name, Ihr Geburtsdatum oder Ihre E-Mail-Adresse.

Welche Daten erfassen wir für die Befragung?

Im Rahmen der Kundenbefragung verwenden wir Ihre folgenden Daten und verbinden diese mit Ihren Antworten:

- MSISDN Mobilfunkrufnummer Ihres Vertrags
- Ihre Vertragsnummer
- Das Übertragungsdatum

Verarbeitung Ihrer Daten

Was bezwecken wir mit der Verarbeitung Ihrer Daten?

Der Zweck der Verarbeitung besteht darin, mit Ihrem Feedback Ihre Zufriedenheit mit unseren Produkten und unserem Service sowie Ihre Bereitschaft zur Weiterempfehlung unserer Leistungen und Produkte zu erfassen. Dadurch erhalten wir wertvolle Hinweise und Rückmeldungen, um unsere Entwicklung hinsichtlich Kundenorientierung besser einzuschätzen und voranzutreiben.

In der Befragung werden Ihre Feedback-Daten erst an uns übertragen, wenn Sie den „Absende-Button“, „Weiter-Button“ oder die „OK-Taste“ in der Befragung gedrückt haben.

Damit Sie sich voll auf Ihr persönliches Feedback in der Befragung konzentrieren können, verlinken wir automatisch alle wichtigen der oben unter „Welche Daten erfassen wir für die Befragung?“ aufgeführten Daten.

Auf welcher rechtlichen Grundlage verarbeiten wir Ihre Daten?

Wir verarbeiten Ihre Daten ausschließlich auf Basis von **Art. 6 Absatz 1 Satz 1 lit. a DS-GVO.**, d.h. auf Grundlage Ihrer Einwilligung, die Sie uns für eine Befragung elektronisch, schriftlich oder mündlich über die Hotline gegeben haben.

Sie können jederzeit in Ihren persönlichen Einstellungen über „Mein otelo“ Ihre Einwilligungen verwalten und jederzeit ganz oder teilweise mit Wirkung für die Zukunft widerrufen.

Wie kontaktieren wir Sie für unsere Befragungen?

Wir kontaktieren Sie über:

- E-Mail

In einigen Fällen kontaktieren wir Sie nach der Befragung erneut, aber nur dann, wenn Sie uns die Einwilligung hierzu gegeben haben.

Abhängig von Ihrem Feedback bieten wir Ihnen in einigen Fällen in der Befragung an, dass wir nochmals mit Ihnen telefonisch Kontakt aufnehmen würden, um Ihr Anliegen final zu klären. Dieser Rückruf kann aber nur dann erfolgen, wenn Sie uns auch eine Einwilligung für einen telefonischen Kontakt gegeben haben. Dies erfolgt entweder über eine separate Abfrage im Fragebogen oder durch die bereits erteilte Einwilligung zu einem telefonischen Kontakt.

Dauer der Verarbeitung

Jedes Feedback ist uns wichtig und wir gehen sehr sorgfältig mit diesen Daten um. Dies ist unter anderem in den Speicherfristen des Feedbacks sichtbar, falls diese nicht von Anfang an anonymisiert abgespeichert werden können:

Die im Rahmen der Kundenbefragung verwendeten unter „Welche Daten erfassen wir für die Befragung?“ aufgeführten Daten sowie die Fragen und Ihre Antworten werden nach 90 Tagen gelöscht.

Damit wir Ihr Feedback optimal erfassen, analysieren und für die betreffenden Fachbereiche darstellen können, arbeiten wir mit verschiedenen Partnern zusammen. Diese Partner gewähren die Einhaltung der aktuell gültigen Datenschutzbestimmungen und sind ebenfalls zur gleichen Sorgfalt verpflichtet.

Unsere Partner sind allesamt Auftragsverarbeiter i.S.d. Art. 28 DS-GVO. Hierbei handelt es sich um Marktforschungsinstitute, IT-Systemdienstleister und IT-Dienstleister.

Datenübermittlung an Dritte, Drittlandtransfers

Eine Datenübermittlung an Dritte findet ausschließlich in dem Fall statt, in dem Sie Ihre ausdrückliche Einwilligung vorab hierzu erklärt haben oder falls wir dazu vertraglich oder gesetzlich berechtigt oder verpflichtet sind oder gerichtlich oder behördlich verpflichtet werden.

Eine Übermittlung Ihrer Daten in ein Drittland außerhalb der Europäischen Union oder des europäischen Wirtschaftsraumes oder eine internationale Organisation findet grundsätzlich nicht statt. Sofern eine solche Übermittlung ausnahmsweise stattfindet, werden wir diese ausschließlich unter Berücksichtigung der rechtlichen Vorgaben tätigen, insbesondere im Hinblick auf das Vorhandensein eines Angemessenheitsbeschlusses der EU-Kommission oder unter Anwendung

geeigneter und angemessener Garantien. Letztere sind bei unserem Datenschutzbeauftragten verfügbar.

Cookies

Auf unseren Webseiten verwenden wir Cookies. Welche Cookies wir verwenden, ob und wie Sie der Verwendung widersprechen können, erfahren Sie unter [2. Datenschutz online](#)

7. Kontaktformular

Unsere Internetseite beinhaltet Kontakt-Formulare. Sofern eine betroffene Person über das Kontaktformular Kontakt mit uns aufnimmt, werden die von der betroffenen Person übermittelten Daten automatisch gespeichert und an den Verantwortlichen für die Bearbeitung der Anfrage weitergeleitet. Diese Daten werden nur für den Zweck der Bearbeitung der Anfrage oder der Kontaktaufnahme zu der betroffenen Person gespeichert. Es erfolgt keine Weitergabe dieser personenbezogenen Daten an Dritte.

8. Download-Dokumente

- [Vertragliche Datenschutzhinweise \(PDF\)](#)
- [Komplette Datenschutzerklärung \(PDF\)](#)
- [Öffentliches Verzeichnisse Vodafone GmbH \(PDF\)](#)