

DATENSCHUTZHINWEISE FÜR HFO PRODUKTE UND LEISTUNGEN

Allgemeine Datenschutzhinweise

1. Rechtsgrundlage

Damit Sie sicher sind, dass Ihre Daten vertraulich behandelt werden, erläutern wir nachfolgend, wie der Umgang mit Ihren Daten geregelt ist. Die HFO Telecom GmbH beachtet beim Umgang mit personenbezogenen Daten die gesetzlichen Vorschriften über den Datenschutz. Rechtsgrundlagen dafür sind die Datenschutz-Grundverordnung der Europäischen Union (DSGVO), das Telekommunikationsgesetz (TKG) und das Bundesdatenschutzgesetz (BDSG-neu).

2. Zweck der Erklärung

In dieser Datenschutzerklärung geht es um personenbezogene Daten von Interessenten und Kunden unseres Unternehmens, die natürliche Personen sind und allen anderen natürlichen Personen, die in Kontakt mit uns stehen, z. B. Vertreter oder Mitarbeiter juristischer Personen, aber auch Besucher unserer Website und Personen, die sich z. B. für den Bezug unseres Newsletters registrieren lassen.

3. Verarbeitung von personenbezogenen Daten

Personenbezogene Daten sind Informationen zu Ihrer Identität. Hierunter fallen z.B. Angaben wie Name, Adresse, Telefonnummer oder E-Mail-Adresse.

Wenn Sie mit uns in einem Vertragsverhältnis stehen, dann verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten um unsere vertragliche Leistung zu erbringen. Dazu gehört z.B. die Abrechnung Ihrer Grund- und Gesprächsgebühren, die Herstellung von Telefon-, Mobilfunk- und Internetverbindungen, die Bereitstellung von Einzelverbindungsanweisen und der Zugang zu Online-Portalen der HFO. Auch bei Anfragen von Interessenten werden Daten verarbeitet, um Vertragserfüllung zu ermöglichen, z.B. um anhand Ihrer Anschrift eine Verfügbarkeitsabfrage durchzuführen oder Ihnen Informationsmaterial zuzusenden. Sollten Sie uns aus anderen Gründen personenbezogene Daten übermitteln, so erfolgt eine Verarbeitung nur aufgrund Ihrer konkreten Einwilligung (z.B. bei der Übermittlung von Bewerbungsmaterial) oder aus berechtigtem Interesse seitens der HFO (z.B. bei der Erfassung von Kontaktdaten potentieller Lieferanten).

4. Weitergabe personenbezogener Daten

Ihre personenbezogenen Daten werden an Dritte nur weitergegeben, wenn dies zum Zwecke der Durchführung der oben genannten Tätigkeiten erforderlich ist oder wenn Sie zuvor in die Weitergabe eingewilligt haben. Diese Dritten dürfen die Daten nicht zu anderen Zwecken verwenden.

Wir geben persönliche Daten über Kunden nur bekannt, wenn wir hierzu gesetzlich, bzw. durch eine gerichtliche Entscheidung dazu verpflichtet sind oder wenn die Weitergabe erforderlich ist, um unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder andere Vereinbarungen durchzusetzen oder zu schützen. Dies gilt entsprechend in Bezug auf die Speicherung der Daten. Die Bekanntgabe der Daten erfolgt nicht zu wirtschaftlichen Zwecken.

Unsere Mitarbeiter und die von uns beauftragten Unternehmen sind von uns zur Vertraulichkeit verpflichtet. Ebenso arbeiten wir nur mit Auftragsverarbeitern zusammen, die ein ausreichendes Schutzniveau bei der Verarbeitung von personenbezogenen Daten zusichern. Zur Erbringung unserer Leistung setzen wir Auftragsverarbeiter als Vorlieferanten für Telekommunikationsdienste (z.B. Leitungsnetze), IT- und Software-Dienstleistungen, Abrechnungsdienste und Aktenvernichtung ein.

5. Speicherung, Löschung

Die Löschung gespeicherter personenbezogener Daten erfolgt grundsätzlich nach Ablauf der gesetzlichen Aufbewahrungsfristen.

Die Löschung gespeicherter personenbezogener Daten erfolgt auch, wenn Sie Ihre Einwilligung zur Speicherung widerrufen und es an einer anderweitigen Rechtsgrundlage fehlt, wenn ihre Kenntnis zur Erfüllung des mit der Speicherung verfolgten Zwecks nicht mehr erforderlich ist oder wenn ihre Speicherung aus sonstigen gesetzlichen Gründen unzulässig ist, es sei denn gesetzliche Aufbewahrungsvorschriften sprechen gegen eine Löschung, dann tritt an Stelle der Löschung eine Einschränkung der Verarbeitung (Sperrung).

Die Löschung gespeicherter personenbezogener Daten erfolgt zudem, wenn Ihre personenbezogenen Daten unrechtmäßig verarbeitet wurden oder gelöscht werden müssen, um gesetzlichen Anforderungen zu entsprechen.

Für den Fall, dass die Löschung nicht oder nur mit unverhältnismäßigem Aufwand realisierbar ist, tritt an Stelle der Löschung eine Einschränkung der Verarbeitung.

6. Auskunft, Information und Berichtigung

Sie können Auskunft über Ihre von uns verarbeiteten personenbezogenen Daten verlangen. Auf schriftliche Anfrage informieren wir Sie gerne über die zu Ihrer Person gespeicherten Daten.

Bei der Kommunikation per E-Mail kann die vollständige Datensicherheit nicht von uns gewährleistet werden, so dass wir Ihnen bei vertraulichen Informationen die Kommunikation über den Postweg empfehlen.

Sollten Ihre Angaben nicht (mehr) zutreffend sein, können Sie eine Berichtigung verlangen. Sollten Ihre Daten unvollständig sein, können Sie eine Vervollständigung verlangen. Wenn wir Ihre Angaben an Dritte weitergegeben haben, informieren wir diese Dritten über Ihre Berichtigung – sofern dies gesetzlich vorgeschrieben ist.

7. Einschränkung der Verarbeitung personenbezogener Daten

Sie haben das Recht, aus einem der folgenden Gründe eine Einschränkung der Verarbeitung (Sperrung) Ihrer personenbezogenen Daten zu verlangen:

- ▶ Wenn die Richtigkeit Ihrer personenbezogenen Daten von Ihnen bestritten wird und wir die Möglichkeit hatten, die Richtigkeit zu überprüfen.
- ▶ Wenn die Verarbeitung nicht rechtmäßig erfolgt und Sie statt der Löschung eine Einschränkung der Nutzung verlangen.
- ▶ Wenn wir Ihre Daten nicht mehr für die Zwecke der Verarbeitung benötigen, Sie diese jedoch zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung gegen Rechtsansprüche brauchen.
- ▶ Wenn Sie Widerspruch eingelegt haben, solange noch nicht feststeht, ob Ihre Interessen überwiegen.

8. Recht auf Datenübertragbarkeit

Sie haben das Recht, personenbezogene Daten, die Sie uns gegeben haben, in einem übertragbaren Format zu erhalten.

9. Widerspruchsrecht, Kontaktmöglichkeit, Beschwerde

Sie können jederzeit Ihre Zustimmung zur Erhebung und Speicherung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns jederzeit widerrufen. Auch wenn Sie Fragen zu unserem Datenschutz oder Berichtigungs- und Löschungsünsche in Bezug auf Ihre Daten haben, können Sie uns diese gerne per E-Mail an datenschutz@hfo-telecom.de oder per Post an die HFO Telecom GmbH, Ziegeleistraße 2, 95145 Oberkotzau senden. Sie sind auch berechtigt, bei der zuständigen Datenschutzaufsichtsbehörde Beschwerde einzureichen.

Weiterführende Datenschutzhinweise für Produkte der HFO Telecom GmbH

10. Verkehrsdaten

Verkehrsdaten sind Daten, die bei der Erbringung eines Telekommunikationsdienstes erhoben, verarbeitet oder genutzt werden, wie z.B. Beginn und Ende der jeweiligen Verbindung, die Rufnummer des anrufenden und angerufenen Anschlusses, die übermittelte Datenmenge und die in Anspruch genommenen Telekommunikationsdienstleistungen. Der Nachrichteninhalt zählt nicht zu den Verkehrsdaten und wird von der HFO Telecom GmbH nicht gespeichert.

Die HFO Telecom GmbH ist zur Verwendung der Verkehrsdaten auch nach Ende der Verbindung berechtigt, wenn dies für die gesetzlich vorgesehenen Zwecke erforderlich ist. Hierunter fallen z.B. die Erstellung von Einzelverbindungsanweisen und die Abrechnung. Verkehrsdaten, die weder für den Aufbau weiterer Verbindungen noch für andere Zwecke benötigt werden, werden unverzüglich nach Ende der Verbindung gelöscht, soweit nicht gesetzliche Speicherungspflichten bestehen.

Die Verkehrsdaten speichert die HFO Telecom GmbH bis zu sechs Monate nach Rechnungsversand. Nur in Ausnahmefällen wie z.B. zur Behebung von Störungen, zur Klärung von Einwendungen gegen die Rechnung oder zur Aufklärung oder Verhinderung von Missbrauchshandlungen, verarbeitet und speichert die HFO Telecom GmbH Ihre Daten bis zur Klärung über einen längeren Zeitraum.

11. Nutzungsdaten

Nutzungsdaten sind personenbezogene Daten, die zur Ermöglichung der Inanspruchnahme der Telemedien oder zur Abrechnung erforderlich sind, z.B. Merkmale zur Identifikation des Nutzers (Nutzerkennung), Beginn, Ende und Art der Nutzung und die in Anspruch genommenen Telemedien. Mit dem Ende der Verbindung werden diese Daten gelöscht.

12. Einzelverbindungsanweis (EVN)

Sie können wählen, ob Sie für die entgeltpflichtigen Verbindungen einen Einzelverbindungsanweis (EVN) wünschen oder auf diesen verzichten. Wenn Sie sich für einen EVN entschieden haben, ist folgendes zu beachten:

- ▶ Sie können wählen, ob der EVN die vollständigen oder um die letzten drei Ziffern gekürzten Zielnummern ausweisen soll.
- ▶ Der EVN muss von Ihnen vor dem maßgeblichen Abrechnungszeitraum beantragt werden.
- ▶ Bei Anschlüssen im Haushalt ist Ihre schriftliche Erklärung erforderlich, dass alle zum Haushalt gehörenden Mitbenutzer des Anschlusses darüber informiert wurden oder werden, dass Ihnen die Verkehrsdaten zur Erteilung des Nachweises bekannt gegeben werden.
- ▶ Bei Anschlüssen in Betrieben und Behörden ist die schriftliche Erklärung erforderlich, dass alle Mitarbeiter darüber informiert wurden oder werden und der Betriebsrat oder die Personal- oder Mitarbeitervertretung entsprechend den gesetzlichen Vorschriften beteiligt wurde.
- ▶ Da der EVN nur dem Nachweis der entgeltpflichtigen Verbindungen dient, werden die einem Pauschalentgelt unterfallenden Verbindungen (z.B. bei Abrechnung nach Flatrate-Tarifen) nicht im EVN aufgeführt.

13. Aufnahme in Teilnehmerverzeichnisse

Auf Wunsch kann die HFO Telecom GmbH die Aufnahme Ihrer Rufnummer(n), Anschrift, Ihres Namens bzw. Firmennamens und zusätzlicher Angaben wie Beruf, Branche, Art des Anschlusses und Mitbenutzer (Zustimmung erforderlich) in öffentliche Teilnehmerverzeichnisse veranlassen. Sie haben die Möglichkeit, bei der Veröffentlichung zwischen gedruckten und elektronischen Verzeichnissen zu wählen oder eine Veröffentlichung abzulehnen. Ebenso besteht die Möglichkeit, Ihre Daten nur der Telefonauskunft zur Verfügung zu stellen. Die HFO Telecom GmbH darf die von Ihnen für die entsprechenden Teilnehmerverzeichnisse freigegebenen Daten auch Dritten (Netzbetreiber, Dienstleister) zum Zwecke der Herstellung und Veröffentlichung von Teilnehmerverzeichnissen sowie zur Bereitstellung von Auskunftsdiensten zur Verfügung stellen. Durch eine Erklärung gegenüber der HFO Telecom GmbH können Sie jederzeit den Umfang Ihrer Eintragung einschränken oder einer Veröffentlichung ganz widersprechen.

14. Telefonauskunft

Auskünfte über die in öffentlichen Teilnehmerverzeichnissen vorhandenen Kundendaten dürfen im Einzelfall von der HFO Telecom GmbH oder durch Dritte - z.B. über eine Telefonauskunft - erteilt werden. Wurden Sie in ein Verzeichnis gemäß Punkt 12 aufgenommen, wird

- ▶ Ihre Rufnummer beauskunftet, sofern Sie dieser Auskunft nicht widersprechen. Wünschen Sie eine Beauskunftung, können Sie entscheiden, ob auch über Ihren kompletten Eintrag Auskunft erteilt werden soll.
- ▶ Ihr Name und Ihre Anschrift Auskunftssuchenden, denen nur Ihre Rufnummer bekannt ist („Inversauskunft“) mitgeteilt, sofern Sie dieser Auskunft nicht widersprechen.

15. Fernzugriff auf Kundenendgeräte

Von HFO gelieferte Hardware, die nicht durch einen Kaufvertrag in das Eigentum des Endkunden übergeht, enthält vorinstallierte Software, die eine Verbindung zu einem Auto Configuration Server (ACS) der HFO herstellt. Um unsere vertraglichen Pflichten zu erfüllen werden wir über diese Verbindung automatisiert Zugangs- und Konfigurationsdaten mit dem Endgerät abgleichen. Außerdem ist es der HFO durch diese Verbindung möglich, im Fall einer Störung zu Diagnosezwecken alle technischen Informationen des Endgeräts auszulesen. Ein solcher Zugriff erfolgt nie aktiv durch die HFO, sondern nur im Rahmen der Bearbeitung einer gemeldeten Anschlussstörung.

16. Anzeige der Rufnummer

Der HFO Telecom-Anschluss bietet die Möglichkeit, dass Ihre Rufnummer bei dem angerufenen Teilnehmer ständig oder fallweise unterdrückt wird, sofern Ihr Endgerät dieses Leistungsmerkmal unterstützt. Wenn Sie kein geeignetes Endgerät besitzen oder keine Rufnummernanzeige wünschen, kann die Übermittlung Ihrer Rufnummer an die angerufenen Anschlüsse dauerhaft ausgeschlossen werden.

17. Bereitstellung Ihres Internetzugangs

Für die Bereitstellung Ihres Internetzugangs ist erforderlich, dass bestimmte personenbezogene Daten (Bestands- und Nutzungsdaten) erhoben, verarbeitet und genutzt werden. Die Rechtsgrundlage für die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung dieser Daten ergibt sich aus dem Telemediengesetz (TMG). Darüber hinaus gelten die unter Ziffer 1 genannten Rechtsvorschriften.

18. Speicherung zu gesetzlichen Auskunftszwecken

Die HFO Telecom GmbH ist gesetzlich verpflichtet, die bei der Nutzung unserer Dienste erzeugten oder verarbeiteten Verkehrsdaten sechs Monate zu speichern, um hierüber zu Ermittlungszwecken bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen auskunftsberechtigten Stellen auf deren Verlangen Auskünfte zu erteilen. Dazu gehören z.B. Auskünfte an zuständige Behörden im Rahmen laufender Strafverfolgungsverfahren oder zur Abwehr von Gefahren für die öffentliche Sicherheit. Die zu diesem Zweck gespeicherten Daten werden für keine sonstigen Zwecke verwendet.

DATENSCHUTZHINWEISE FÜR HFO PRODUKTE UND LEISTUNGEN

19. HFO Kundenhotline - Aufzeichnung zur Qualitätskontrolle

Zu Schulungszwecken und zur Qualitätskontrolle kann es sein, dass wir stichprobenartig Anrufe bei unserer telefonischen Kundenbetreuung aufzeichnen. Sollte dies der Fall sein, werden Sie vor Beginn der Aufzeichnung durch eine Bandansage informiert und können auf Wunsch eine Verbindung wählen, bei der keine Aufzeichnung erfolgt. Aufgezeichnete Gespräche werden zeitnah und ausschließlich zu den genannten Zwecken ausgewertet. Nach der Auswertung wird die Aufzeichnung unverzüglich gelöscht.

20. Bonitätsauskünfte bei Auskunfteien

Für die Bearbeitung Ihres Auftrags führen wir ggf. eine Bonitätsabfrage bei Auskunfteien durch. Um die wirtschaftlichen Interessen der HFO Telecom GmbH zu wahren holen wir dabei Auskünfte über Ihre Kreditwürdigkeit ein. Hierfür ist Ihre Einwilligung auf dem Auftragsformular erforderlich. Kommt auf Grund einer negativen Bonitätsmitteilung kein Vertragsverhältnis zwischen Ihnen und der HFO Telecom GmbH zu Stande, speichert die HFO Telecom GmbH diese Tatsache für einen angemessenen Zeitraum, um bei Einwänden einen geeigneten Nachweis erbringen zu können. Sie haben das Recht, eine Berichtigung zu verlangen, sobald sich Ihre finanzielle Situation verbessert hat. Eine Anfrage kann im Bedarfsfall insbesondere bei einer der folgenden Auskunfteien eingeholt werden:

- ▶ **SCHUFA Holding AG**, Komoranweg 5, 65201 Wiesbaden (<https://www.schufa.de/de/datenschutz/>)
- ▶ **CRIF Bürgel GmbH**, Radlkoferstraße 2, 81373 München (<https://www.crifbuergel.de/de/datenschutz/>)
- ▶ **Verband der Vereine Creditreform e.V.**, Hellersbergstraße 12, 41460 Neuss (<https://www.creditreform.de/navigations/content-footer/datenschutzerklaerung.html>)
- ▶ **Creditreform Boniversum GmbH**, Hellersbergstraße 11, 41460 Neuss (<https://www.boniversum.de/datenschutzerklaerung/>)

21. Beratung, Werbung und Marktforschung

Die HFO Telecom GmbH nutzt Ihre Bestandsdaten nur dann für Beratung und Werbung für eigene, wenn Sie dazu Ihre Einwilligung gegeben haben. Sollten Sie uns Ihre Einwilligung erteilt haben, kann die HFO Telecom GmbH im Rahmen der Kundenbeziehung Text- oder Bildmitteilungen zu den oben genannten Zwecken an Ihr Telefon, Ihre Post- oder E-Mailadresse versenden, bzw. Sie telefonisch kontaktieren. Sie können dieser Nutzung gegenüber der HFO Telecom GmbH jederzeit widersprechen oder Ihre Einwilligung widerrufen. Wenn Sie nicht möchten, dass Ihre Einwilligung nur für bestimmte Zwecke oder Kontaktarten widerrufen werden soll – z.B. allein für die telefonische Kontaktaufnahme – ist dies ebenfalls möglich. Ebenfalls nutzt die HFO Telecom GmbH unter Umständen Ihre Verbindungs- und Nutzungsdaten in anonymisierter Form für interne Statistiken und Marktforschungszwecke, wie z.B. einer Auswertung aller Kunden je Postleitzahl oder die Auswertung der durchschnittlichen Gesprächsminuten in ein bestimmtes Netz. Ein Rückschluss anhand dieser Nutzungsdaten auf Ihre Person ist danach nicht mehr möglich.

21. Änderung unserer Datenschutzbestimmungen

Wir behalten uns das Recht vor, unsere Sicherheits- und Datenschutzmaßnahmen zu verändern, soweit dies wegen der technischen Entwicklung erforderlich wird. In diesen Fällen werden wir auch unsere Hinweise zum Datenschutz entsprechend anpassen. Bitte beachten Sie daher die jeweils aktuelle Version unserer Datenschutzerklärung.