

Datenschutzhinweis der Telekom Deutschland GmbH („Telekom“) für WhatsApp Messaging

Für die Verarbeitung Ihrer persönlichen Daten gilt der [Allgemeine Datenschutzhinweis der Telekom Deutschland GmbH](#). Bei der Nutzung dieser Produkte gelten ergänzend die nachfolgenden Hinweise.

Welche Daten werden erfasst bzw. verarbeitet?

Wir erfassen Ihren Nachrichtenverlauf mit uns über WhatsApp, damit Sie bzw. unsere Kundenberater Ihr Anliegen wieder aufnehmen oder die Informationen nachlesen können. In einigen Fällen brauchen wir spezielle Daten von Ihnen, um Ihr Anliegen bearbeiten zu können.

Wir speichern dazu:

- Kommunikationsmetadaten (wie Message ID; WhatsApp ID; WhatsApp Rufnummer, Zeitstempel der Nachrichten...)
- wenn Sie sich authentifizieren mussten, personenbezogene Daten & Vertragsdaten (wie Anrede und Name, Vertragsnummer, Kundennummer...)
- den Nachrichtenverlauf zwischen Ihnen und der Telekom, sowie zugehörige Nachrichtenanhänge
- Ihre Antwort auf den Datenschutzhinweis

Dafür legen wir den Nachrichteninhalt, sowie personenbezogene Daten und Metadaten auf Telekom internen Servern ab.

Mit Ihrer Einwilligung mit uns über WhatsApp in Kontakt zu treten, gelten weiterhin die Datenschutzbestimmungen von WhatsApp selbst.

Mit Ihrer Zustimmung zu diesen Hinweisen stimmen Sie außerdem zu, dass der Telekom Kundenservice Sie auch nach 24 Stunden nach Ihrer Anfrage über WhatsApp zur Lösung Ihres Anliegens und ggf. zu Serviceanliegen kontaktieren darf.

Nicht erhobene Informationen

Wir bekommen und erheben keine Informationen über:

- Die Rufnummern, die Sie anrufen oder von denen Sie angerufen werden.
- Die Sender oder Empfänger Ihrer SMS-Nachrichten, WhatsApp-Nachrichten, E-Mails oder Internet-Chats.
- Ihre Gesprächs- oder Nachrichteninhalte außerhalb des WhatsApp Chats mit der Telekom oder Ihren Browser-Verlauf.
- Die Inhalte, die Ihre Apps senden, empfangen oder anderweitig konsumieren.

Wie bzw. für welchen Zweck werden meine Daten verwendet?

Aus Abrechnungsgründen (Rechnungsstellung durch WhatsApp an die Telekom) und zur Fehlerbehebung bei technischen Komplikationen werden Kommunikationsmetadaten (wie Zeitstempel, Message ID etc.) gespeichert und ggf. verwendet.

Ansonsten erfassen wir Ihre Daten zu Servicezwecken. Zum Beispiel dafür, um Sie als Privat- oder Geschäftskunde zu identifizieren und Sie mit Ihrem Anliegen an den richtigen Kundenberater zu routen. Außerdem erfassen wir Ihren Nachrichtenverlauf mit uns über WhatsApp, damit Sie aber auch der Kundenberater Ihr Anliegen wieder aufnehmen oder die Informationen

nachlesen können

Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 a / 1 b Datenschutz Grundverordnung (DSGVO)

Wo werden meine Daten verarbeitet bzw. gespeichert?

- Die Datenübertragung zwischen Ihrem Telefon und der Telekom Systemwelt ist Ende zu Ende via HTTPS und SSL verschlüsselt und wird erst auf einem durch die Telekom gehosteten Cloud Server zur Zwischenspeicherung für den Fall von möglichen Systemausfällen / -unerreichbarkeiten entschlüsselt. Liegt ein derartiger Fall nicht vor, werden die Daten innerhalb kürzester Zeit von dem Cloud Server wieder gelöscht. Der Serverstandort liegt in Deutschland. Auch das Rückfalldatencenter im Falle eines Serverausfalls liegen in Deutschland. Das Datencenter entspricht den DSGVO Europäischen Regelungen.
- Im Regelfall werden die Datenpakete (inklusive Kommunikationsmetadaten und Nachrichteninhalten) sofort verschlüsselt von dem Cloud Server weiter zur Kontaktdokumentation an unsere Datenbank, sowie zur Anliegen-Bearbeitung an unsere Kundenberater gegeben und dort sicher gespeichert, entsprechend der u.g. Fristen.
- WhatsApp-Seitig: Übermittlung und Verarbeitung der von WhatsApp gemäß der Business Bedingungen erfassten, gespeicherten und verwendeten Informationen in den/die USA und andere/n Länder/n weltweit, in denen WhatsApp Einrichtungen, Dienstleister oder Partner hat oder einsetzt, und zwar unabhängig davon, wo die Business Services genutzt werden.

Wie lange werden meine Daten gespeichert?

Die Kommunikationsmetadaten und die Nachrichteninhalte werden für lediglich 3 Monate gespeichert, wenn Sie kein Kunde der Telekom sind. Liegt eine Vertragsgrundlage vor, das heißt Sie sind Kunde der Telekom, behalten wir uns vor die Kommunikationsmetadaten und die Nachrichteninhalte für bis zu 2 Jahre zu speichern, um mögliche Kommunikationen (bspw. Vertragsanpassungen) nachvollziehen zu können. Gab es allerdings in dem abgelaufenen Zeitraum von einem Jahr keinen Nachrichtenaustausch zwischen Ihnen und der Telekom via WhatsApp, dann löschen wir die Kommunikationsmetadaten und die Nachrichteninhalte schon nach einem Jahr.

Sollten Sie uns auffordern, Ihre Daten zu löschen, bzw. dein Widerrufsrecht in Anspruch nehmen und Sie sind kein Kunde der Telekom, so erfolgt die Löschung Ihres WhatsApp Chat Verlaufs und Kontaktes innerhalb von 5 Werktagen.

Sind Sie ein Kunde der Telekom, so wird Ihr Einverständnis für zukünftige Konversationen via WhatsApp zurückgesetzt. Den Chat Verlauf und Ihren Kontakt werden wir in unserem System zur Nachvollziehbarkeit speichern und den Verlauf nach spätestens 2 Jahren löschen.

Da wir ggf. den Kontakt zu Ihnen via WhatsApp in unseren Systemen löschen, erhalten Sie keine Bestätigung zur erfolgreichen Löschung von uns.

WhatsApp-Seitig gilt: Solange Sie den Chat mit uns nicht löschen, sind die Daten für Sie verfügbar & gespeichert.