

Datenschutzhinweis der Telekom Deutschland GmbH („Telekom“) für Text Chat

Für die Verarbeitung Ihrer persönlichen Daten gilt der [Allgemeine Datenschutzhinweis der Telekom Deutschland GmbH](#). Zudem gelten die Datenschutzhinweise für den [Abschluss eines Festnetz- oder Mobilfunkvertrags](#). Bei der Nutzung dieses Produktes gelten ergänzend die nachfolgenden Hinweise.

Welche Daten werden erfasst bzw. verarbeitet?

Wenn Sie den Text Chat für den Kontakt zum Kundenservice nutzen, werden bei Initialisierung des Chats verschiedene Informationen an den Kundenberater übertragen (Art. 6 Abs. 1 a DSGVO). Hierzu gehören Login-Daten, Kundendaten (Rufnummer, Kundennummer), der vorangegangene Chatverlauf mit dem Chatbot ("Digitalen Assistenten" oder „FragMagenta“), sowie das von Ihnen ausgewählte Thema und technische Gegebenheiten (z.B. Betriebssystem, Channel..)

Wir erfassen Ihren Nachrichtenverlauf mit uns im Text Chat, damit unsere Kundenberater Ihr Anliegen wieder aufnehmen oder die Informationen nachlesen können.

Wir speichern dazu:

- Kommunikationsmetadaten (wie Session IDs, Beginn und Ende des Chats, Zeitstempel der Nachrichten...)
- wenn Sie sich im Chat oder durch Login authentifiziert haben auch personenbezogene Daten & Vertragsdaten (wie Anrede und Name, Vertragsnummer, Kundennummer, relevante Rufnummer...)
- den Nachrichtenverlauf zwischen Ihnen und Frag Magenta und Ihnen und der Telekom
- Ihre Antwort auf den Datenschutzhinweis
- ergänzende Informationen wie das Anliegen, den Channel bzw. die Website, von der der Chat gestartet wurde, das genutzte Betriebssystem sowie das Device.

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

Wie bzw. für welchen Zweck werden meine Daten verwendet?

Zur Fehleridentifikation und Fehlerbehebung bei technischen Komplikationen werden Kommunikationsmetadaten (wie Zeitstempel, Session ID, Weiterleitungen) und ergänzende Informationen (wie Device und Betriebssystem, Channel 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 oder Ihr Anliegen bestmöglich zu bearbeiten. Außerdem erfassen wir Ihren Nachrichtenverlauf mit uns, damit Kundenberater Ihr Anliegen später wieder aufnehmen oder die Informationen nachlesen können sowie zur Dokumentation des Kontaktes.

Daten des Chatbot ("Digitalen Assistenten" oder „FragMagenta“) werden vor der

Übergabe an die Dialogplattform durch einen Anonymisierungs- und Pseudonymisierungsprozess um potenzielle personenbezogene Daten, wie z.B. Ihr Name, Ihre Anschrift, Telefonnummer oder E-Mail-Adresse, bereinigt. Die Pseudonymisierungsschlüssel werden auf internen Systemen der Telekom nur für die Dauer der Session gespeichert und nach Ende der Session (spätestens nach 24 Stunden) gelöscht. Eine Rückkonvertierung pseudonymisierter Daten in die ursprüngliche Form (Depseudonymisierung) ist damit nur der Telekom und nur innerhalb der o.g. Zeit möglich, danach werden Daten ausschließlich in anonymisierter Form gespeichert.

Die weitere statistische Auswertung anonymisierter Datensätze aller Chats behalten wir uns vor.

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

Wo werden meine Daten verarbeitet bzw. gespeichert?

Ihre Daten werden in Deutschland und im europäischen Ausland verarbeitet.

Findet eine Verarbeitung Ihrer Daten in Ländern außerhalb der Europäischen Union (also in sog. Drittstaaten) statt, geschieht dies, soweit Sie hierin ausdrücklich eingewilligt haben oder es für unsere Leistungserbringung Ihnen gegenüber erforderlich ist oder es gesetzlich vorgesehen ist (Art. 49 DSGVO). Darüber hinaus erfolgt eine Verarbeitung Ihrer Daten in Drittstaaten nur, soweit durch bestimmte Maßnahmen sichergestellt ist, dass hierfür ein angemessenes Datenschutzniveau besteht (z. B. Angemessenheitsbeschluss der EU-Kommission oder sog. geeignete Garantien, Art. 44ff. DSGVO).

Wenn Sie den Chatbot ("Digitalen Assistenten" oder „FragMagenta“) auf der Webseite als Self-Service bzw. für den Kontakt zum Kundenservice nutzen, werden während des automatisierten Chats die Informationen an die Dialogplattform übertragen (Art. 6 Abs. 1 a DSGVO). Wir verarbeiten die erhobenen und pseudonymisierten Daten in dem cloudbasierten Dialogsystem des Auftragsverarbeiters IBM Deutschland GmbH („IBM“, Wilhelm-Fay-Straße 30-34, 65936 Frankfurt). Dabei erfolgt das Datenhosting im IBM Cloud-Rechenzentrum in Frankfurt am Main, Deutschland.

Wie lange werden meine Daten gespeichert?

Für den Chatbot ("Digitalen Assistenten" oder „FragMagenta“) gilt: Kommunikationsbezogene und personenbezogene Daten werden in pseudonymisierter Form nur bis zum Ende der Session, höchstens 24 Stunden gespeichert. Danach werden die pseudonymisierten Daten durch Löschen der Pseudonymisierungsschlüssel zu anonymisierten Daten, eine Rückverfolgung ist dann nicht mehr möglich.

Für die Chats mit einem Berater gilt: Die Kommunikationsmetadaten und die Nachrichteninhalte aller Chats inklusive der personenbezogenen Daten werden für lediglich bis zu 8 Tage gespeichert, wenn Sie kein Kunde der Telekom sind. Liegt eine Vertragsgrundlage vor, das heißt Sie sind Kunde der Telekom, speichern wir die Kommunikationsmetadaten entsprechend § 257 HGB in der Regel als Handelsbriefe.