



Datenschutzhinweis der Telekom Deutschland GmbH („Telekom“) für die Nutzung des 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, wie werden sie verwendet und wie lange werden sie gespeichert?

- **Chatbot:** Wenn Sie den Chatbot ("Frag Magenta") als Self-Service bzw. für den Kontakt zum Kundenservice nutzen, werden während des automatisierten Chats verschiedene Informationen an die Dialogplattform übertragen (Art. 6 Abs. 1 a DSGVO). Hierzu gehören z. B. die von Ihnen eingegebenen Fragen und Antworten (Chatverlauf) oder Ihre Kundendaten, wenn Sie sich vorab mit dem Telekom-Login angemeldet haben. Wir verarbeiten die erhobenen Daten in dem cloudbasierten Dialogsystem des Auftragsverarbeiters [IBM Deutschland GmbH](#) („IBM“, Wilhelm-Fay-Straße 30-34, 65936 Frankfurt) oder von AWS Frankfurt, betrieben von einer Tochtergesellschaft, der Deutschen Telekom Labs Pvt. Ltd (15th Floor, DLF Building Nr. 9-B, DLF Cyber City, Gurgaon, Haryana 122002 in Indien). Um Ihnen eine passendere Antwort auf Ihre Fragen zu geben, können wir auch eine neue technische Plattform wie OpenAI ChatGPT verwenden. Ihre personenbezogenen Daten, wie z. B. Ihr Name, Ihre Anschrift, Telefonnummer oder E-Mail-Adresse, werden vor der Übertragung an den Auftragsverarbeiter pseudonymisiert. Im Falle der Nutzung der OpenAI ChatGPT-Plattform werden alle personenbezogenen Daten vor der Datenübertragung entfernt. Das Datenhosting erfolgt im IBM Cloud-Rechenzentrum in Frankfurt am Main und im Amazon Web Services Cloud-Rechenzentrum in Frankfurt am Main, Deutschland. Darüber hinaus werden die Daten vor der Verwendung zur Verbesserung dieses Service durch einen Anonymisierungsservice um potenzielle personenbezogene Daten bereinigt. Das pseudonymisierte Chatprotokoll wird nach dem Dialogende gelöscht. Neben dem reinen Text-Modus bietet FragMagenta dem Kunden die Möglichkeit in den Video-Modus zu wechseln. Dabei verbindet sich das FragMagenta mit der Avatar-Plattform (gehostet in einem Rechenzentrum in Frankfurt am Main, Deutschland) und stellt den Chat-Bot als virtuellen Gesprächspartner in einem Video-Modus dar. Für die sprachbasierte Interaktion mit unserem digitalen Assistenten im Video-Modus werden eingehende Audiodateien über einen verschlüsselten Kanal an unsere Speech-to-Text Service gesendet. Die Datenverarbeitung erfolgt auf einer Microsoft Azure Plattform in Luchthaven Schiphol, Niederlande. Eine Speicherung der Sprachdaten erfolgt nicht. Für die Sprachausgabe wird vom Chatbot generierter Text zurück in menschliche Sprache umgewandelt (Text-to-Speech). Dies erfolgt wie die Generierung des Video-Streams auf der Avatar-Plattform in Frankfurt am Main, Deutschland. Die Client-zu-Server- als auch für die Server-zu-Server-Kommunikation erfolgt verschlüsselt. Es besteht die Möglichkeit, dass der Chatbot bei Bedarf und nach Ihrer Zustimmung an unseren Text Chat des Kundenservices übergibt. Dabei werden der Chatverlauf und vorhandene Kundendaten, sofern sie sich vorab mit dem Telekom-Login eingeloggt haben, an den Text Chat übergeben.
- **Text Chat:** 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 und aktuellen Chatverlauf), sowie das von Ihnen ausgewählte Hilfe-Thema, Browser-Version, Betriebssystem-Version und ähnliches. 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. 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. Darüber hinaus werden die Chats anonymisiert bis auf Weiteres gespeichert. Liegt eine Vertragsgrundlage vor, das heißt Sie sind Kunde der Telekom, speichern wir die Protokolle und Kommunikationsmetadaten entsprechend § 257 HGB in der Regel als Handelsbriefe und darüber hinaus die anonymisierten Protokolle und die pseudonymisierten Metadaten für die

Kundenbetreuung bei Folgekontakten und für Qualitätsverbesserung. Zusätzlich werden von der Chat-Plattform des Auftragsverarbeiters [Genesys Telecommunications Lab. GmbH](#) (Herzogspitalstraße 24, 80331 München) in regelmäßigen Abständen Informationen über die Erreichbarkeit des Chat-Services übertragen. Dazu wird für die Dauer der Web-Session ein Session Cookie gesetzt, das am Ende der Web-Session gelöscht wird. Die statistische Auswertung anonymisierter Datensätze behalten wir uns vor.

- **Sprachbasierte Interaktion:** Für die sprachbasierte Interaktion mit unserem digitalen Assistenten im Video-Modus werden eingehende Audiodateien über einen verschlüsselten Kanal an unsere Speech-to-Text Service gesendet. Wenn Sie unseren Chatbot über einen Webbrowser nutzen, müssen Sie den Zugriff Ihres Webbrowsers auf das Mikrophon Ihres Computers, Tablets oder Smartphones zulassen (siehe <https://www.telekom.de/hilfe/digital-human>). Die Datenverarbeitung erfolgt auf einer Microsoft Azure Plattform in Luchthaven Schiphol, Niederlande. Eine Speicherung der Sprachdaten erfolgt nicht. Für die Sprachausgabe wird vom Chatbot generierter Text zurück in menschliche Sprache umgewandelt (Text-to-Speech). Dies erfolgt wie die Generierung des Video-Streams auf der Avatar-Plattform in Frankfurt am Main, Deutschland. Die Client-zu-Server- als auch für die Server-zu-Server Kommunikation erfolgt verschlüsselt.

Wo finde ich die Informationen, die für mich wichtig sind?

Dieser **Datenschutzhinweis** gibt einen Überblick über die Punkte, die für die Verarbeitung Ihrer Daten in diesem Online-Dienst durch die Telekom gelten. Weitere Informationen, auch zum Datenschutz in speziellen Produkten, erhalten Sie auf <https://www.telekom.com/de/verantwortung/datenschutz-und-datensicherheit/datenschutz> und unter <http://www.telekom.de/datenschutzhinweise>.

Wer ist verantwortlich für die Datenverarbeitung? Wer ist mein Ansprechpartner, wenn ich Fragen zum Datenschutz bei der Telekom habe?
Datenverantwortliche ist die Telekom Deutschland GmbH, Landgrabenweg 151, 53227 Bonn. Bei Fragen können Sie sich an unseren [Kundenservice](#) wenden oder an unseren Datenschutzbeauftragten, Herrn Dr. Claus D. Ulmer, Friedrich-Ebert-Allee 140, 53113 Bonn, datenschutz@telekom.de.

Welche Rechte habe ich?

Sie haben das Recht,

- a) **Auskunft** zu verlangen zu Kategorien der verarbeiteten Daten, Verarbeitungszwecken, etwaigen Empfängern der Daten, der geplanten Speicherdauer (Art. 15 DSGVO);
- b) die **Berichtigung** bzw. Ergänzung unrichtiger bzw. unvollständiger Daten zu verlangen (Art. 16 DSGVO);
- c) eine erteilte Einwilligung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft zu **widerrufen** (Art. 7 Abs. 3 DSGVO);
- d) einer Datenverarbeitung, die aufgrund eines berechtigten Interesses erfolgen soll, aus Gründen zu **widersprechen**, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben (Art 21 Abs. 1 DSGVO);
- e) in bestimmten Fällen im Rahmen des Art. 17 DSGVO die **Löschung** von Daten zu verlangen - insbesondere soweit die Daten für den vorgesehenen Zweck nicht mehr erforderlich sind bzw. unrechtmäßig verarbeitet werden, oder Sie Ihre Einwilligung gemäß oben (c) widerrufen oder einen Widerspruch gemäß oben (d) erklärt haben;
- f) unter bestimmten Voraussetzungen die **Einschränkung** von Daten zu verlangen, soweit eine Löschung nicht möglich bzw. die Löschpflicht streitig ist (Art. 18 DSGVO);
- g) auf **Datenübertragbarkeit**, d.h. Sie können Ihre Daten, die Sie uns bereitgestellt haben, in einem gängigen maschinenlesbaren Format wie z.B. CSV erhalten und ggf. an andere übermitteln (Art. 20 DSGVO);

- h) sich bei der zuständigen **Aufsichtsbehörde** über die Datenverarbeitung zu **beschweren** (für Telekommunikationsverträge: Bundesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit; im Übrigen: Landesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit Nordrhein-Westfalen).

An wen gibt die Telekom meine Daten weiter?

An Auftragsverarbeiter, das sind Unternehmen, die wir im gesetzlich vorgesehenen Rahmen mit der Verarbeitung von Daten beauftragen, Art. 28 DSGVO (Dienstleister, Erfüllungsgehilfen). Die Telekom bleibt auch in dem Fall weiterhin für den Schutz Ihrer Daten verantwortlich. Wir beauftragen Unternehmen insbesondere in folgenden Bereichen: IT, Vertrieb, Marketing, Finanzen, Beratung, Kundenservice, Personalwesen, Logistik und Druck.

An Kooperationspartner, die in eigener Verantwortung Leistungen für Sie bzw. im Zusammenhang mit Ihrem Telekom Vertrag erbringen. Dies ist der Fall, wenn Sie Leistungen solcher Partner bei uns beauftragen oder wenn Sie in die Einbindung des Partners einwilligen oder wenn wir den Partner aufgrund einer gesetzlichen Erlaubnis einbinden.

Aufgrund gesetzlicher Verpflichtung: In bestimmten Fällen sind wir gesetzlich verpflichtet, bestimmte Daten an die anfragende staatliche Stelle zu übermitteln.

Wo werden meine Daten verarbeitet?

Ihre Daten werden in Deutschland und im europäischen Ausland verarbeitet. Findet eine Verarbeitung Ihrer Daten in Ausnahmefällen auch in Ländern außerhalb der Europäischen Union (in sog. Drittstaaten) statt, geschieht dies,

- soweit Sie hierin ausdrücklich eingewilligt haben (Art. 49 Abs. 1a DSGVO). (In den meisten Ländern außerhalb der EU entspricht das Datenschutzniveau nicht den EU-Standards. Dies betrifft insbesondere umfassende Überwachungs- und Kontrollrechte staatlicher Behörden, zB. in den USA, die in den Datenschutz der europäischen Bürgerinnen und Bürger unverhältnismäßig eingreifen,
- oder soweit es für unsere Leistungserbringung Ihnen gegenüber erforderlich ist (Art. 49 Abs. 1b DSGVO),
- oder soweit es gesetzlich vorgesehen ist (Art. 6 Abs. 1c 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).

Stand der Datenschutzhinweise: 01.08.2024