



Datenschutzhinweise der Telekom Deutschland GmbH („Telekom“) für EasySupport

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.

EasySupport

Der Dienst EasySupport bietet Ihnen folgende Unterstützungsleistungen bei der Nutzung Ihres Telekom Routers:

- Ersteinrichtung: Hochladen der für den Anschluss und Tarif vorgesehenen Konfiguration incl. Sicherung und Rücksicherung (Backup und Restore) der individuellen Einstellungen.
- Während des Betriebs: regelmäßige Prüfung des aktuellen Firmwarestands und Einspielen vorhandener Aktualisierungen der Firmware.
- Im Störungsfall: auf Wunsch zusätzlich kostenfreie Fernunterstützung über unsere Hotline (s. u.).

EasySupport ist auf den Routern der Telekom voreingestellt. Sind Sie unsicher, ob EasySupport bei Ihrem Router eingeschaltet ist, können Sie durch ein Rücksetzen EasySupport aber in jedem Fall aktivieren. Näheres zum Rücksetzen der Router entnehmen Sie bitte der Bedienungsanleitung des Routers.

EasySupport Fernunterstützung

Voraussetzung für die Teilnahme an der EasySupport Fernunterstützung ist, dass Sie die Funktion "EasySupport" in Ihren Endgeräten aktiviert haben und

Sie dem Zugriff durch den Mitarbeiter der Telekom Hotline zugestimmt haben (Artikel 6 Abs. 1 a Datenschutz-Grundverordnung).

Die Fernunterstützung ermöglicht es dem Mitarbeiter der Hotline, sich direkt auf das betroffene Endgerät aufzuschalten.

Bei diesem Zugriff kann der Mitarbeiter folgende Daten einsehen:

- Einstellungen bzw. Konfigurationen der Netzwerkgeräte, u. a. auch auf die Funknetz- / WLAN-Einstellungen, bspw. die ausgestrahlte WLAN-Kennung
- Einstellungen bzw. Konfigurationen der Endgeräte, u. a. des Media Receivers
- Statusmeldungen der Geräte und auf den Geräten betriebenen Dienste, insbesondere auch, ob mit den Geräten eine Verbindung besteht
- Protokolldaten, soweit die Geräte diese Daten erfassen und die Funktion zuvor aktiviert wurde, u.a. letzter Startzeitpunkt.
- Gerätespezifische Daten, z. B. Firmwarestand, in den Geräten vorhandene bzw. an die Geräte angeschlossene Speicher, z. B. USB-Sticks oder Festplatten

Grundsätzlich nicht möglich sind Zugriffe auf Ihre Kommunikationsdaten, z. B. Anruflisten.

Eine Aufschaltung ohne vorherige Störungsmeldung bzw. ohne Ihre Kenntnis findet grundsätzlich nicht statt.

Stand der Datenschutzhinweise: Januar 2025