



Datenschutzhinweis der Telekom Deutschland GmbH („Telekom“) für die Nutzung des Text Chat „Frag Magenta“

Allgemeines

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?

Erforderliche Verarbeitungen bei der Erbringung des digitalen Dienstes (Art. 6 Abs. 1b DSGVO, §25 Abs. 2 Nr. 2 TDDDG)

Bei der Nutzung des Text Chat, im folgenden Online-Dienst genannt: Für die Kommunikation im Self-Service oder mit unserem Kundenservice zu Fragen rund um die Produkte und Dienste der Telekom Deutschland GmbH oder Ihrem bestehenden Vertrag.

Zusätzliche Verarbeitungen bei der Erbringung des digitalen Dienstes, die auf Basis einer Einwilligung erfolgen, z. B. optional angebotene Kommunikationskanäle (Art. 6 Abs. 1a, b oder f DSGVO, §25 Abs. 1 TDDDG)

Wenn Sie unseren digitalen Dienst nutzen, verzeichnen unsere Server vorübergehend den Domain-Namen oder die IP-Adresse Ihres Endgerätes sowie weitere Daten, wie z. B. die angefragten Inhalte oder den Antwort-Code. Die protokollierten Daten werden ausschließlich für Zwecke der Datensicherheit, insbesondere zur Abwehr von Angriffsversuchen auf unseren Server verwendet. Sie werden weder für die Erstellung von individuellen Anwenderprofilen verwendet noch an Dritte weitergegeben und werden nach spätestens 7 Tagen gelöscht. Die statistische Auswertung anonymisierter Datensätze behalten wir uns vor.

- Wenn Sie den Text Chat mittels Chatbot ("Frag Magenta") als Self-Service bzw. für den Kontakt zum persönlichen Kundenservice nutzen, werden über die Dialogplattform verschiedene personenbezogene Daten verarbeitet, auch im Zusammenhang mit der Erfüllung Ihres bestehenden Vertrages oder den erforderlichen vorvertraglichen Maßnahmen (Art. 6 Abs. 1 b DSGVO). Zu den Kategorien der verarbeiteten Daten können gehören: Ihre Chat-Anfragen, die während der Chat-Sitzung eingegeben wurden, und die Antworten auf diese Anfragen (Chat-Verlauf), einschließlich Kunden-, Vertrags-, Service-, Rechnungs- und Zahlungsinformationen. Wenn Sie sich vorab mit dem Telekom-Login angemeldet haben, werden diese aus ihrem Login ermittelt. Diese Daten werden bei an den Kundenberater übertragen (Art. 6 Abs. 1 a DSGVO). Zur Fehleridentifikation und Fehlerbehebung bei technischen Komplikationen werden Kommunikationsmetadaten (wie Zeitstempel, Session ID, Weiterleitungen etc.) und ergänzende Informationen (wie verwendetes Endgerät, Betriebssystem, Browser etc.) verarbeitet und gespeichert.

Die Kommunikationsmetadaten und die Nachrichteninhalte aller Chats inklusive der personenbezogenen Daten werden bis zu 30 Tage nach Abschluss des Anliegens für den Zweck des Kundenservice bei Folgeanfragen 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 Chatverläufe mit pseudonymisierten Metadaten für die Kundenbetreuung bei Folgekontakten, Qualitätsverbesserung unseres Kundenservice und Training.

Als verarbeitendes System wird die Plattform der Firma Sprinklr Germany GmbH (Gorch-Fock-Wall 1a; 20354 Hamburg, Germany) genutzt. Die Daten werden verschlüsselt auf Google Cloud Plattform in Frankfurt und auf Servern in Europa gespeichert. Dort werden die anonymisierten Chats 210 Tage nach Abschluss gespeichert. Zusätzlich werden von der ebenfalls verwendeten Chat-Plattform unseres Auftragsverarbeiters Genesys Telecommunications Lab. GmbH (Herzogspitalstraße 24, 80331 München) in regelmäßigen Abständen Informationen über die Erreichbarkeit des Chat-Dienstes übertragen. Dazu wird für die Dauer der Session ein Session Cookie gesetzt, das am Ende der Session gelöscht wird.

- Für Zwecke der Cloud-basierten Datenverarbeitung in der AWS Cloud (Frankfurt am Main), der Schwärzung personenbezogener Daten, der weiteren Vorverarbeitung sowie für den IT-Support ist die Deutsche Telekom Labs Pvt. Ltd. (15th Floor, DLF Building Number 9B, DLF Cyber City, DLF Phase 2, Sector 24, Gurugram, Haryana 122002, India) an der Verarbeitung beteiligt. Für die Bereitstellung des KI-basierten Chat-Dienstes werden die Chat-Anfragen an einen großen Sprachmodell-Dienstleister in einer Weise übermittelt, dass personenbezogene Daten vor einer solchen Übermittlung entfernt oder geschwärzt werden.
- Die statistische Auswertung anonymisierter Datensätze behalten wir uns vor.

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

Ergänzende Informationen zum Datenschutz bei der Nutzung unserer Produkte, insbesondere zu Verwendungszwecken, Löschfristen etc., erhalten Sie in den Datenschutzhinweisen für das jeweilige Produkt unter und unter <http://www.telekom.de/datenschutzhinweise> und unter www.telekom.com/datenschutz.

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 und in Indien verarbeitet.

Teilweise findet eine Verarbeitung Ihrer Daten auch in Ländern außerhalb der Europäischen Union (also in sog. Drittstaaten) statt, derzeit etwa:

Speichern/Hosting von Kundendaten (ausgenommen Verkehrsdaten) durch Amazon Web Services EMEA SARL, Microsoft Ireland Operations Ltd., Google Cloud EMEA Limited, Irland und Salesforce.com Germany GmbH in Europa. Lediglich Administratoren Zugriffe im Rahmen eines technischen Supports sind aus den USA möglich.

Im Übrigen gilt: Findet eine Datenverarbeitung in 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).

Eine Verarbeitung Ihrer Daten in Drittstaaten erfolgt 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 ([vgl. hier](#))).

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 149, 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

Stand der Datenschutzhinweise: 01.04.2025