



Datenschutzhinweise der Telekom Deutschland GmbH („Telekom“) für Apple Messages for Business

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 Apple Messages for Business, 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; Apple ID; Apple 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. Die Datenübertragung zwischen Ihrem Telefon und der Telekom Systemwelt ist Ende zu Ende via HTTPS und SSL verschlüsselt. Der Serverstandort liegt in Deutschland.

Mit Ihrer Einwilligung mit uns über Apple Messages for Business in Kontakt zu treten, gelten weiterhin die Datenschutzbestimmungen von Apple selbst. Hinsichtlich der Apple-Seitigen Datenverarbeitung und Speicherung erfolgt die Übermittlung und Verarbeitung der von Apple gemäß der Business Bedingungen erfassten, gespeicherten und verwendeten Informationen in den / die USA und andere/n Länder/n weltweit, in denen Apple Einrichtungen, Dienstleister oder Partner hat oder einsetzt, und zwar unabhängig davon, wo die Business Services genutzt werden.

Mit Ihrer Zustimmung zu diesen Hinweisen stimmen Sie außerdem zu, dass der Telekom Kundenservice Sie auch 24 Stunden nach Ihrer Anfrage über Apple Messages for Business zur Lösung Ihres Anliegens und ggf. zu Serviceanliegen kontaktieren darf. Für die Nachvollziehbarkeit des bereits Besprochenen werden die Transkripte an unsere Kundenberater weitergegeben und wie folgend beschrieben gespeichert. Die weitere statistische Auswertung anonymisierter Datensätze aller Chats behalten wir uns vor.

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, ABC-Nachrichten, E-Mails oder Internet-Chats. Ihre Gesprächs- oder Nachrichteninhalte außerhalb Apple Messages

for Business 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 Apple 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 und zur Qualitätsverbesserung. 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 Apple Messages for Business, damit Sie aber auch der Kundenberater Ihr Anliegen wieder aufnehmen oder die Informationen nachlesen können Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1a / 1b 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. Es wird eine AWS-Datenbank genutzt, die Nutzung der AWS-Datenbank entspricht den DSGVO Europäischen Regelungen.

Apple-Seitig: Übermittlung und Verarbeitung der von Apple gemäß der Business Bedingungen erfassten, gespeicherten und verwendeten Informationen in den / die USA und andere/n Länder/n weltweit, in denen Apple 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 bei der Telekom als Kunde legitimiert sind, werden vertragsrelevante Gespräche und Anhänge gemäß den gesetzlichen Vorgaben archiviert. Sollten Sie uns auffordern, Ihre Daten zu löschen, bzw. Ihr Widerrufsrecht in Anspruch nehmen und Sie sind kein Kunde der Telekom, so erfolgt die Löschung Ihres Kontaktes via Apple Messages for Business und des zugehörigen Verlaufs innerhalb von 5 Werktagen. Sind Sie ein Kunde der Telekom, so wird Ihr Einverständnis für zukünftige Konversationen via Apple zurückgesetzt. Den Chat Verlauf und Ihren Kontakt werden wir in unserem System zur Nachvollziehbarkeit speichern bzw. archivieren.

Stand der Datenschutzhinweise: April 2022