Datenschutzhinweise der Telekom Deutschland GmbH („Telekom“) für Videoberatung und Video-Ident

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

Für die Legitimationsprüfung im Rahmen eines Vertragsabschlusses nutzen wir innerhalb des Videochats den Service Video Ident des Auftragsverarbeiters Purpleview GmbH, Kampstraße 6, 44137 Dortmund (Art. 6 Abs. 1 b DSGVO).

Daneben bieten wir den Videochat auch für alle Kunden als Kundenkontaktkanal an

Wir verwenden folgende Daten:

- Ausgewähltes Hilfe-Thema, Browser-Version, Betriebssystem-Version
- Kommunikationsdaten die innerhalb des Gesprächs per Video oder Chat ausgetauscht werden
- IP Adresse
- Aktionen und Aktivitäten (Events), die während eines Gespräches anfallen gespeichert. Dies kann zum Beispiel der Gesprächsstart oder die Aktivierung einer Funktion sein
- Name und E-Mail Adresse bei Terminvereinbarung
- Video-Ident: Daten, die im Rahmen des Vertragsabschlusses erfasst wurden

Wir verwenden die Daten für folgende Zwecke:
Wenn Sie dieses Angebot für den Kontakt zum Kundenservice oder Video-Ident nutzen, werden bei Initialisierung des Chats technische Daten und ggf. o.g. Vertragsdaten an den Kundenberater übertragen.

Zur Fehleridentifikation und Fehlerbehebung bei technischen Komplikationen werden Events und die ergänzenden Informationen (wie Device und Betriebssystem, Channel etc.) gespeichert und ggf. verwendet.

Ansonsten erfassen und verarbeiten wir Ihre Daten zu Servicezwecken, d.h. für eine optimale Beratung und Betreuung bzw. die Durchführung der Identifikation im Video-Ident.

Daten, die Sie uns im Chat zur Verfügung stellen, werden ausschließlich zur Bearbeitung Ihres Anliegens verarbeitet - Rechtsgrundlage Art. 6 Abs. 1 b DSGVO. Zur Übersetzung in andere Sprachen nutzen wir Services der Firma Chatlingual, Denver USA. Die Daten werden dort sofort nach Verarbeitung gelöscht. Rechtsgrundlage Art. 46 Abs. 2 c DSVGO.

Der Berater hat im Fall einer zweckwidrigen und missbräuchlichen Nutzung des Video-Chats (z.B. durch obszöne Gesten, wiederholte Beleidigungen o.ä.) die Möglichkeit den Chat zu beenden und folgende Angaben des Nutzers zu speichern: (Einwilligung zu den Nutzungsbedingungen, IP-Adresse, Session ID des Chats, das übertragene Bild nur bei aktivierter Kamera auf Seiten des Nutzers). Die Speichermöglichkeit wird nur im Einzelfall zum Schutz der Chatmitarbeiter eingesetzt und dient sowohl der Abschreckung der missbräuchlichen Nutzung als auch der Identifizierung des Nutzers, um eine Aufklärung und nach Prüfung ggf. weitere Maßnahmen veranlassen zu können. Die gesetzlichen Speicherfristen werden hierbei berücksichtigt

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

Wir löschen die Daten nach:

- Kommunikationsdaten werden nicht gespeichert, d.h. insbesondere die Gesprächsinhalte, dies umfasst auch die Daten, die im Rahmen der Übersetzungsfunktion durch die Firma Chatlingual genutzt werden
- Video-Ident: Daten aus dem Vertragsabschluss werden am Ende der Session gelöscht
- Bei zweckwidriger Nutzung. IP Adresse; Session ID und Screenshot höchstens 30 Tagen
- Aktionen und Aktivitäten, d.h. Logdaten inkl. der IP-Adresse für 14 Tage
- E-Mail Adresse und Name über den Nutzungszeitraum plus 7 Tage nach Termin

Auf welcher rechtlichen Grundlage verarbeitet die Telekom meine Daten?
Wir verarbeiten Ihre Daten auf Rechtsgrundlage Art. 6 Abs. 1a / 1b Datenschutz Grundverordnung (DSGVO).

Wo werden meine Daten verarbeitet?
Ihre Daten werden in Deutschland verarbeitet.

Stand der Datenschutzhinweise: Januar 2024