Datenschutzhinweis der Telekom Deutschland GmbH („Telekom“) für Apple Nachrichten

Für die Verarbeitung Ihrer persönlichen Daten gilt der Allgemeine Datenschutzhinweis der Telekom Deutschland GmbH. Bei der Nutzung dieser Produkte gelten ergänzend die nachfolgenden Hinweise.

Die Hinweise für Apple Nachrichten finden Sie unter:
https://www.apple.com/de/legal/privacy/data/de/messages/

Welche Daten werden erfasst bzw. verarbeitet?
Wir erfassen Ihren Nachrichtenverlauf mit uns über Apple, damit Sie bzw. unsere Kundenberatung 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-/Opaque ID; Zeitstempel der Nachrichten...)
- wenn Sie sich authentifizieren mussten, personenbezogene Daten & Vertragsdaten (wie Anrede und Name, Vertragsnummer, Kundennummer, letzten 6 Stellen der IBAN)
- 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 Microsoft Azure Cloud Europe ab.

Mit Ihrer Einwilligung mit uns über Apple in Kontakt zu treten, gelten weiterhin die Datenschutzbestimmungen von Apple selbst.

Diese Hinweise dienen zur Information über den Zweck der Erhebung und Nutzung ihrer personenbezogenen und -beziehbaren Daten.

Daten des Chatbot ("Digitalen Assistenten" oder „FragMagenta“) werden vor der Übergabe an die Dialogplattform durch einen Anonymisierungs- und Pseudonymisierungsprozess um potenzielle personenbezogene Daten, wie z.B. Ihr Name, Ihre Anschrift, Telefonnummer oder E-Mail-Adresse, bereinigt.

Für das Login werden Sie ggf. auf das Identity Management der Telekom weitergeleitet. Dort werden im Rahmen von bestehenden Prozessen die hinterlegten Daten Ihrer Verträge genutzt.

Für die Nachvollziehbarkeit Ihres Anliegens werden die Transkripte an unsere Kundenberatung weitergegeben und wie folgend beschrieben gespeichert. Weitere Daten von Ihrem Endgerät erheben wir nicht.

Wie bzw. für welchen Zweck werden meine Daten verwendet?
Wir erfassen Ihre Daten zur Erledigung Ihres Serviceanliegens.

Wo werden meine Daten verarbeitet bzw. gespeichert?

- 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.
- Als verarbeitendes System wird eine Plattform der Firma Sprinklr genutzt. Die Daten werden verschlüsselt auf Microsoft Azure Cloud Europe Region West und Nord gespeichert (Niederlande und Irland).

Wie lange werden meine Daten gespeichert?
Die Kommunikationsmetadaten und die Nachrichteninhalte werden aus Servicegründen für 6 Monate gespeichert, damit wir Ihr Serviceanliegen ggf. wieder aufgreifen können.

Sollten Sie dies nicht wünschen, und die Löschung Ihrer Daten beauftragen, so erfolgt die Löschung Ihres Apple Chat Verlaufs und Kontaktes innerhalb von 5 Werktagen.

Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 b Datenschutz Grundverordnung (DSGVO).

Stand der Datenschutzhinweise: August 2023