

Datenschutzhinweis der Telekom Deutschland GmbH („Telekom“) für DSL Hilfe App

Allgemeines

Der Schutz Ihrer persönlichen Daten hat für die Telekom Deutschland GmbH einen hohen Stellenwert. Es ist uns wichtig, Sie darüber zu informieren, welche persönlichen Daten erfasst werden, wie diese verwendet werden und welche Gestaltungsmöglichkeiten Sie dabei haben.

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

Dieser **Datenschutzhinweis** gibt einen Überblick über die Punkte, die für die Verarbeitung Ihrer Daten in dieser App durch die Telekom gelten.

Weitere Informationen, auch zum Datenschutz in speziellen Produkten, erhalten Sie auf <https://www.telekom.com/de/verantwortung/datenschutz-und-datensicherheit/datenschutz> und unter <http://www.telekom.de/datenschutzhinweise>.

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. 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.

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).

Wo werden meine Daten verarbeitet?

Ihre Daten werden grundsätzlich in Deutschland und im europäischen Ausland verarbeitet.

Findet eine Verarbeitung Ihrer Daten in Ausnahmefällen auch in Ländern außerhalb der Europäischen Union (also in sog. 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). Darüber hinaus erfolgt eine Verarbeitung Ihrer Daten in Drittstaaten 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).

Welche Daten werden erfasst, wie werden sie verwendet und wie lange werden sie gespeichert?

a) Bei der Nutzung der App:

Wenn Sie die App nutzen, verzeichnen unsere Server temporär die IP-Adresse Ihres Gerätes und andere technische Merkmale, wie zum Beispiel die angefragten Inhalte (Art. 6 Abs. 1 b DSGVO). In dieser App haben Sie die Möglichkeit neben den Eingaben per Tastatur auch den Text zu diktieren. Die Spracheingabe (Google) oder Diktierfunktion (Apple) ist eine Funktionalität, die das Betriebssystem unserer App zur Verfügung stellt. Bei der Verwendung wird die Sprache durch einen Dritten (z. B. Apple oder Google) als Verantwortlichen verarbeitet und das Ergebnis an unsere App geliefert und im Eingabefeld ausgegeben. Zu Details zu der Funktionalität, und wie Sie die Nutzung ein- bzw. ausschalten können, informieren Sie sich bitte bei dem jeweiligen Betriebssystemhersteller.

b) Sonstiges:

Darüber hinausgehende personenbezogene Daten, wie z. B. Ihr Name, Ihre Anschrift, Telefonnummer oder E-Mail-Adresse, werden nicht erfasst, es sei denn, diese Angaben werden von Ihnen freiwillig gemacht. Sofern Sie Ihre Zugangsdaten (Zugangsnummer, Anschlusskennung, persönliches Kennwort) im Verlauf der Einrichtung Ihres Anschlusses eingeben, werden diese Daten nur zur Konfiguration des Routers verarbeitet. Eine dauerhafte Speicherung findet nicht statt.

Bei der Optimierung Ihres LTE-Signals für Hybrid werden Ihre Adressdaten abgefragt und verarbeitet, sofern wir keine Geokoordinaten über das Betriebssystem ermitteln konnten. Die Daten dienen zur Bestimmung Ihres Standorts und des nächstgelegenen LTE-Funkmasts.

Zur Konfiguration Ihrer Internettelefonie nutzen wir kurzzeitig Ihre Telefonnummer zur Rufnummernzuordnung für IP Anschlüsse, eine dauerhafte Speicherung in der App findet nicht statt. Weitere Daten

Ihres Routers, wie z.B. IP-Adresse, Geräteliste werden aus dem Router temporär ausgelesen und angezeigt jedoch nicht in der App gespeichert

c) **Daten zur Verbesserung des Service:**

Um das Telekom-Netz noch besser für Sie zu machen, werden bei der Funktion „Geschwindigkeit messen“ folgende Daten von der App erfasst, gespeichert und verarbeitet:

- App-Installations-ID
- Technische Daten des Smartphones
- Betriebssystem
- Art der Bewegung des Smartphones
- Standort (siehe Abschnitt 2b)
- Datum/Uhrzeit
- Test-ID
- Technologie der Verbindung (2G, 3G, 4G, WLAN)
- SSID des Wi-Fi Hotspots
- BSSID des Wi-Fi Hotspots
- Frequenz des Wi-Fi Hotspots
- Link Geschwindigkeit des Wi-Fi Hotspots
- Signalstärke RSSI des Wi-Fi Hotspots
- Verschlüsselungsmethode des Wi-Fi Hotspots
- Räumliche Sektor Zuordnung Cell-ID und Cell-LAC
- Mobile Country Code (MCC) und Mobile Network Code (MNC)
- Signalstärke RSSI und Signalrauschabstand (SNR) des Mobilfunk-Netzes
- Anzahl der Hops zwischen Mess-Client und Mess-Server
- Gemessene Datenrate in Upload- und Download
- Gemessene Paketlaufzeit
- Gemessener Jitter
- Gemessene Anzahl verlorener Pakete

d) **Nutzungsbericht zur Verbesserung der App und der Telekom Dienste**

Um die Telekom Dienste, wie Internet-Anschluss, Apps und Router noch besser für Sie zu machen, möchten wir an manchen Stellen in der App Nutzungsberichte absenden, aus denen wir lernen können wie unsere Dienste genutzt werden. Vor allem interessiert uns, wie und woher Störfaktoren entstehen, die es für uns gilt zukünftig zu beseitigen. Hierbei werden in erster Linie Statistik-Daten des Routers (Modelle Speedport Smart, Pro, Hybrid) und Ihres Heimnetzwerks erfasst und keine Inhalte, z.B. die Anzahl verschickter Pakete eines Geräts jedoch nicht was diese Pakete beinhaltet. Je nach Kontext der App können bis zu folgende Daten, von der App erfasst, verarbeitet und versendet werden:

- Kontext der Problembhebung
- Routerhersteller und -modellbezeichnung
- Seriennummer
- Hard- und Software-Version des Routers
- Provisioning Code
- Laufzeit des Geräts seit letztem Start
- DSL Status inkl. maximalem und aktuellem Up- und Downstream

- Status des PPP interface, Verbindungsstatus, letzter Verbindungsfehler

- Anzahl der (W)LAN Module, SSIDs und Access Points

- Status der (W)LAN Module, letzte Änderung, MAC-Adresse maximale und aktuelle Übertragungsrate, unterstützte und genutzte Frequenzbänder, mögliche und genutzter Standard nach IEEE 802.11, mögliche und genutzter Kanal, Kanal Bandbreite, mögliche Abstufung der Signalstärke, genutzte Signalstärke, Dämpfungswerte

- Anzahl der übertragenen, empfangenen und verworfenen Bytes und Pakete, gesendete und empfangene Fehler, gesendete und empfangene verworfene Pakete, PLCP Fehler, FCS Fehler, und Uni-/Multi-/Broadcast-Pakete.

- Mögliche und verwendete WLAN Verschlüsselungsstandards

- Mögliche und verwendete WPS Funktionalitäten

- MAC Adressen der im WLAN angemeldeten Geräte

- Verbindungsstatus, Signalstärke und Statistiken der gesendeten, empfangenen und verworfenen Pakete der im WLAN befindlichen Geräte

- Anzahl der Wiederverbindungsversuche der WLAN Geräte

- Anzahl, MAC-Adresse, IP-Adresse (statisch oder automatisch), DHCP Lease Time, Name und Status der mit dem Router verbundenen Geräte.

- Netzwerktopologie Informationen nach IEEE 1905, Anzahl der Geräte und ihrer Nachbarn.

- SIM Karten Status im Router

- LTE und Hybrid-Tunnel Status, Signalstärke, maximaler und aktueller Up- und Downstream, Dämpfung/Rauschen, Roaming Status, Antennen Modus, Anzahl gesendeter, empfangener und verworfener Bytes, Pakete, Fehler und Uni-/Multi-/Broadcast-Pakete.

- Telekom Fon Status, Modus, Anzahl gesendeter, empfangener und verworfener Bytes, Pakete, Fehler und Uni-/Multi-/Broadcast-Pakete, Anzahl Sitzungen, Anzahl Nutzer

- Anschluss-Informationen: Produkt-Geschwindigkeit, Anschluss-Geschwindigkeit, aktuelle Geschwindigkeit, Anschlussstyp, Anschlussbereich, Ortsnetzkenzahl

- UPnP-Informationen: Gerätetyp, Gerätename, Hersteller, Hersteller URL, Modellbezeichnung, Modellnummer, Seriennummer, IP-Adresse, UPnP-Services

- Speed Home Wifis: Anzahl Stationen, MAC Adresse, maximale und aktuelle Übertragungsrate, Anzahl gesendeter, empfangener und verworfener Bytes, Pakete, Fehler und Uni-/Multi-/Broadcast-Pakete, Anzahl verbundener Geräte, Namen der verbundenen Geräte.

- Reichweite messen Funktionen: Anzahl durchgeführter Messungen, Messergebnisse, Messpunkte und Koordinaten.

Vollständige Datensätze (d.h. inklusive der App-Installations-ID) werden für 90 Tage gespeichert und dann automatisch gelöscht. Eine Ausnahme bilden hier Geräteinformationen. Diese werden bei Nutzung des Systems automatisch verlängert, und beinhalten ausschließlich die App-Installations-ID, Versionsnummer und Name der App, sowie Typbeschreibungen des Gerätes.

Berechtigungen

Um die App auf Ihrem Gerät nutzen zu können, muss die App auf verschiedene Funktionen und Daten Ihres Endgeräts zugreifen können. Dazu ist es erforderlich, dass Sie bestimmte Berechtigungen erteilen (Art. 6 Abs. 1 a DSGVO).

Die Berechtigungskategorien sind von den verschiedenen Herstellern unterschiedlich programmiert.

Bitte beachten Sie dabei aber, dass Sie im Falle eines Widerspruchs gegebenenfalls nicht sämtliche Funktionen unserer App nutzen können.

Soweit Sie Berechtigungen erteilt haben, nutzen wir diese nur im nachfolgend beschriebenen Umfang:

Standortdaten

Die App benötigt Informationen zu Ihrem aktuellen Standort zum Zwecke der LTE-Optimierung für Hybrid. Anhand des Standorts wird eine optimale Ausrichtung zum nächstgelegenen Funkmasten bestimmt.

Internetkommunikation

Die App benötigt Zugriff auf das Internet über W-LAN oder Mobilfunk für folgende Zwecke:

Wird aus verschiedenen Gründen benötigt, z.B. um von Systemen im Internet die Lage des nächstgelegenen Funkmastes zu ermitteln oder um grundsätzlich zu prüfen, ob eine Verbindung ins Internet über den Router existiert, so können ggfs. Probleme bei der Nutzung des Internetanschlusses ausgeschlossen werden..

Kamera, Mikrofon, USB, Fotos, Videos, Nachrichteninhalte etc.

Die App benötigt Zugriff auf Ihre Kamera, um den QR Code auf dem Zugangsdatenschreiben oder auf dem Speedport Router zu scannen.

Nahfeldkommunikation (NFC)

Die App benötigt Zugriff auf die Nahfeldkommunikation (NFC) zu folgendem Zweck:

Mittels NFC können Sie per App die WLAN Daten von einem geeigneten Speedport Router der Telekom oder einer anderen DSL Hilfe App auf Android empfangen. Hierfür ist aus Sicherheitsaspekten die Eingabe des Gerätepassworts Ihres Speedports notwendig..

Sendet die App Push-Benachrichtigungen?

Push-Benachrichtigungen sind Nachrichten, die an Ihr Gerät gesendet und dort priorisiert dargestellt werden. Diese App verwendet Push-Benachrichtigungen im Auslieferungszustand, sofern Sie bei der App-Installation oder bei der ersten Nutzung eingewilligt haben (Art. 6 Abs. 1 a DSGVO).

Push-Benachrichtigungen werden von der DSL Hilfe in erster Linie zur Meldung von Leitungsstörungen genutzt.

Sie können die Push-Benachrichtigungen hier (de-)aktivieren

Wird mein Nutzungsverhalten ausgewertet, z. B. für Werbung oder Tracking?

Erläuterungen und Definitionen:

Wir möchten, dass sie unsere App gerne nutzen und unsere Produkte und Dienste in Anspruch nehmen. Daran haben wir ein wirtschaftliches Interesse. Damit sie die Produkte finden, die sie interessieren und wir unsere App nutzerfreundlich ausgestalten können, analysieren wir anonymisiert oder pseudonymisiert ihr Nutzungsverhalten. Im Rahmen der gesetzlichen Regelungen legen wir, oder von uns im Rahmen einer Auftragsdatenverarbeitung beauftragte Unternehmen, Nutzungsprofile an. Ein unmittelbarer Rückschluss auf Sie ist dabei nicht möglich. Nachfolgend informieren wir Sie allgemein über die verschiedenen Zwecke und Techniken. Daran anschließend haben Sie die Möglichkeit des Widerspruchs. Bitte beachten Sie dabei aber, dass Sie in diesem Fall gegebenenfalls nicht sämtliche Funktionen unserer App nutzen können.

a) Verwendungszwecke (Art. 6 Abs. 1f DSGVO / §15 Abs. 3 TMG)

Tag-Management

Das Tag-Management dient der Verwaltung von Tracking-Tools in Apps. Dazu wird für jede Seite eine Markierung (engl. Tag) festgelegt. Anhand der Markierung kann dann festgelegt werden, welche Tracking-Tools für diese Seite zum Einsatz kommen sollen. Über das Tag-Management kann somit das Tracking gezielt gesteuert werden, sodass die Tools nur dort zum Einsatz kommen, wo sie Sinn ergeben.

Profile zur bedarfsgerechten Gestaltung der App

Um die App stetig verbessern zu können, erstellen wir sogenannte Clickstream-Analysen. Der Clickstream entspricht Ihrem Bewegungspfad in der App. Die Analyse der Bewegungspfade gibt uns Aufschluss über das Nutzungsverhalten der App. Dieses lässt uns mögliche Strukturfehler in der App erkennen und so die App verbessern, damit die App auf Ihre Bedürfnisse zu optimieren. Zu keinem Zeitpunkt werden einzelne Nutzer identifiziert.

Profile zur Verbesserung der technischen App-Qualität

Um die Qualität der Programmierung einer App zu messen oder Abstürze und deren Ursache zu registrieren werden Programmablauf und Nutzungsverhalten ausgewertet. Einzelne Nutzer werden dabei nicht identifiziert.

b) Techniken

Cookies

Für bestimmte Angebote setzen wir Cookies ein. Das sind kleine Textdateien, die auf Ihrem Computer gespeichert werden. So kann erkannt werden, wenn Sie die App vom gleichen Endgerät aus wiederholt besuchen.

Session Cookies sind Cookies, die nur für die Dauer einer Internetsitzung auf Ihrem Endgerät gespeichert werden und für Transaktionen benötigt werden (z. B. für das Login oder die Abwicklung eines Kaufs). Sie enthalten lediglich eine Transaktions-ID.

Für bestimmte Angebote setzen wir persistente Cookies ein, die für künftige Sitzungen auf Ihrem Endgerät gespeichert werden. In diesem Fall teilen wir Ihnen die Speicherdauer des Cookies mit

Messpixel

Messpixel sind meist nur 1×1 Pixel groß bemessene Bilder und sind transparent oder in der Farbe des Hintergrundes erstellt, damit sie nicht sichtbar sind. Wird eine Seite der App, die ein Messpixel enthält, geöffnet, dann wird dieses kleine Bild von dem Server des Anbieters im Internet geladen, wobei das Herunterladen dort registriert wird. So kann der Anbieter des Verfahrens sehen, wann und wie viele Nutzer diesen Messpixel anforderten bzw. eine Seite der App besucht wurde. Ferner kann der Anbieter weitere Informationen, wie z.B. Browserinformationen, Betriebssystem, Bildschirmauflösung erfassen..

JavaScript

JavaScripte dienen zum Aufruf der Anwendung und die Übertragung der gesammelten Parameter an den jeweiligen Dienstleister/Messpixel-Anbieter.

Sie können der Datenerhebung, -verarbeitung und -nutzung mit dem Schalter "Pseudonyme Nutzungsdaten übermitteln" widersprechen. Bitte beachten Sie,

dass dabei nur die Nutzungsanalyse dieser App deaktiviert wird.

In dieser App genutzten Verfahren:

Firma	Zweck	Speicherdauer	Eingebunden als
Tealium	Tag-Management	24 Monate	Auftragsverarbeiter
Webtrekk	Bedarfsgerechte Gestaltung	14 Monate	Auftragsverarbeiter
360Dialog GmbH	Störungsmeldungen	24 Monate	Auftragsverarbeiter

Dienste von Firmen, die nicht durch eine Auftragsdatenverarbeitung gebunden sind und ihre Dienste als Verantwortliche erbringen

Google

Einbindung von Google Maps: Auf einzelnen Seiten der App setzen wir Google Maps zur Darstellung von Karten, Standorten und für die Routenplanung. Betrieben wird Google Maps von Google Inc., 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, USA. Durch die Einbettung von Google Maps wird ihre IP-Adresse an Google übertragen und ein Cookie gespeichert. Sie können sich jederzeit über die Datenverarbeitung durch Google unter <http://www.google.de/intl/de/policies/privacy> informieren und dieser widersprechen.

Stand der Datenschutzhinweise 14.12.2018