



# Datenschutzbestimmungen für den Self-Service-Bereich Mein Magenta/ Mein S-Budget Mobile der T-Mobile Austria GmbH

Stand: Gültig ab 31.07.2024

## 1. Allgemeines

- haben, in einem gängigen maschinenlesbaren Format wie z.B. CSV erhalten und ggf. an andere übermitteln (Art. 20 DSGVO);
- 1.1. Der Schutz persönlicher Daten hat für T-Mobile einen hohen Stellenwert.
- 1.2. **Wo finden Nutzer die Informationen, die für sie wichtig sind?**  
Diese Datenschutzbestimmungen geben einen Überblick über die Punkte, die für die Verarbeitung der Daten des Nutzers im Self-Service-Bereich durch T-Mobile gelten. Weitere Informationen, auch zum Datenschutz bei speziellen Produkten, erhalten Nutzer auf <https://www.magenta.at/datenschutz/> und unter <https://www.magenta.at/datenschutzzinfos>.
- 1.3. **Wer ist verantwortlich für die Datenverarbeitung?**  
Verantwortliche ist die T-Mobile Austria GmbH, Rennweg 97-99, 1030 Wien. Bei Fragen können sich Nutzer an unseren Kundenservice unter T-Mobile Austria GmbH, Datenschutz, Postfach 676, Rennweg 97-99, A-1030 Wien wenden oder das Kontaktformular unter <https://www.magenta.at/kontaktformular/#datenschutz>.
- 1.4. **Welche Rechte haben Nutzer?**  
Nutzer haben das Recht,
- 1.4.1 **Auskunft** zu verlangen zu Kategorien der verarbeiteten Daten, Verarbeitungszwecken, etwaigen Empfängern der Daten, der geplanten Speicherdauer (Art. 15 DSGVO);
- 1.4.2 die **Berichtigung** bzw. Ergänzung unrichtiger bzw. unvollständiger Daten zu verlangen (Art. 16 DSGVO);
- 1.4.3 eine erteilte Einwilligung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft zu **widerrufen** (Art. 7 Abs. 3 DSGVO);
- 1.4.4 einer Datenverarbeitung, die aufgrund eines berechtigten Interesses erfolgen soll, aus Gründen zu **widersprechen**, die sich aus der besonderen Situation des Nutzers ergeben (Art 21 Abs. 1 DSGVO);
- 1.4.5 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 der Nutzer seine Einwilligung gemäß oben (4.4.3) widerrufen oder einen Widerspruch gemäß oben (4.4.4) erklärt hat;
- 1.4.6 unter bestimmten Voraussetzungen die **Einschränkung** von Daten zu verlangen, soweit eine Löschung nicht möglich bzw. die Löschpflicht streitig ist (Art. 18 DSGVO);
- 1.4.7 auf **Datenübertragbarkeit**, d.h. Nutzer können personenbezogene Daten, die sie uns bereitgestellt
- 1.4.8 sich bei der zuständigen **Aufsichtsbehörde** (Österreichische Datenschutzbehörde, Barichgasse 4042, 1030 Wien) über die Datenverarbeitung zu **beschweren**.
- 1.5 **An wen gibt T-Mobile die Daten der Nutzer weiter?**  
Daten werden von T-Mobile nur in folgenden Situationen weitergegeben:
- 1.5.1 **An Auftragsverarbeiter**, das sind Unternehmen, die wir im gesetzlich vorgesehenen Rahmen mit der Verarbeitung von Daten beauftragen, Art. 28 DSGVO (Dienstleister, Erfüllungsgehilfen). T-Mobile bleibt auch in dem Fall weiterhin für den Schutz der personenbezogenen Daten des Nutzers verantwortlich. Wir beauftragen Unternehmen insbesondere in folgenden Bereichen: IT, Vertrieb, Marketing, Finanzen, Beratung, Kundenservice, Personalwesen, Logistik, Druck. Nähere Informationen finden Sie unter <https://www.magenta.at/dienstleister/>.
- 1.5.2 **An Kooperationspartner**, die in eigener Verantwortung Leistungen für Nutzer bzw. im Zusammenhang mit dem T-Mobile-Vertrag des Nutzers erbringen. Dies ist der Fall, wenn Nutzer Leistungen solcher Partner bei uns beauftragen oder wenn Nutzer in die Einbindung des Partners einwilligen oder wenn wir den Partner aufgrund einer gesetzlichen Erlaubnis einbinden.
- 1.5.3 **Aufgrund gesetzlicher Verpflichtung**: In bestimmten Fällen sind wir gesetzlich verpflichtet, bestimmte Daten an die anfragende staatliche Stelle zu übermitteln.
- 1.6 **Wo werden die personenbezogenen Daten des Nutzers verarbeitet?**  
Personenbezogene Daten des Nutzers werden grundsätzlich in Österreich und im europäischen Ausland verarbeitet. Findet eine Verarbeitung dieser Daten in Ausnahmefällen auch in Ländern außerhalb der Europäischen Union (also in sog. Drittstaaten) statt, geschieht dies, soweit der Nutzer hierin ausdrücklich eingewilligt hat oder es für unsere Leistungserbringung dem Nutzer gegenüber erforderlich ist oder es gesetzlich vorgesehen ist (Art. 49 DSGVO). Darüber hinaus erfolgt eine Verarbeitung der personenbezogenen Daten des Nutzers 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).
- 1.7 **Welche Daten werden erfasst, wie werden sie verwendet und wie lange werden sie gespeichert?**
- 1.7.1 **Bei der Registrierung**: Um sich für den Self-Service-Bereich zu registrieren, geben Nutzer ihre Rufnummer oder ihre E-Mail-Adresse ein, die jeweils authentifiziert werden. Bei der Bestellung bestimmter Produkte erfolgt die Registrierung über ein zwei-Klick-

Verfahren über den Link in der Willkommens E-Mail. Bei der Registrierung über die E-Mail-Adresse besteht im Anschluss die Möglichkeit dem Profil über die Eingabe der Kundennummer Verträge zuzuordnen. Diese Angabe(n) sind für die Vertragserfüllung (Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO) erforderlich.

**1.7.2 Bei der Nutzung des Self-Service-Bereichs:** Nach Erstellung des Profils kann ein Passwort angelegt werden, das für T-Mobile nicht erkennbar ist. Sollte ein neues Passwort angefordert werden, erfolgt wiederum eine Authentifizierung. Nach einmaligem Login in der App bleibt der Nutzer eingeloggt. Nach einmaligem Login im Web bleibt der Nutzer bis zum Logout bzw bis zum Löschen des Session-Cookie eingeloggt. Das Löschen von Cookies ist systemabhängig und kann je nach Browsereinstellungen auch automatisch durch z.B. Schließen des Browser-Fensters erfolgen. Ihre Cookie-Einstellungen können auch über Ihre Browsereinstellungen gesteuert werden. Wurde vom Nutzer die Option „Ich will angemeldet bleiben“ beim Login gewählt, so wird ein „Remember-me“ Cookie gesetzt. Dadurch wird bei erneutem Login der Nutzer automatisch auch ohne Eingabe des Passworts eingeloggt. Bei der Nutzung des Self-Service-Bereichs verzeichnen unsere Server temporär die IP-Adresse des Gerätes des Nutzers und andere technische Merkmale, wie zum Beispiel die angefragten Inhalte. Der Self-Service-Bereich nutzt SSO (Single Sign On): Durch das Login in den Self-Service-Bereich mittels Eingabe des Passworts ist der Nutzer automatisch auch bei anderen Magenta-Diensten wie dem Magenta-Webshop und der Magenta-Ladezone eingeloggt. Diese Verarbeitung ist für die Vertragserfüllung (Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO) notwendig.

Bei Nutzung über die App haben Nutzer 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. Über Details zu der Funktionalität und wie diese Funktion ein- bzw. ausgeschaltet werden kann, können sich Nutzer bei dem jeweiligen Betriebssystemhersteller informieren. Da der Self-Service-Bereich in die jeweilige Website eingebettet ist, kommen hier zudem die gleichen Datenverarbeitungen wie auf der Website zum Einsatz. Eine Erläuterung dieser Verfahren kann unter <https://www.magenta.at/unternehmen/rechtliches/datenschutz> eingesehen werden.

**1.7.3 Benutzumfragen/ Kundenfeedback mit Usabilla:** Der Self-Service-Bereich verwendet für Kundenbefragungen den Service der Firma Usabilla B. V., Amsterdam, Niederlande. Es können Bewertungen sowie Nutzer-Feedback abgefragt werden (Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO). Die Meinungen und Verbesserungsvorschläge unserer Kunden sind wichtige Bestandteile für die Verbesserungen unseres Self-Service-Bereichs. Es werden nur anonyme Informationen verarbeitet und es besteht keine Möglichkeit, Rückschlüsse auf den Absender zu ziehen. Wenn Nutzer ihr Feedback in Freitextfelder eintragen, kann nicht ausgeschlossen werden, dass Nutzer direkt oder indirekt personenbezogene Daten in diese Felder eintragen. Wir weisen jedoch darauf hin, dass derartige personenbezogene Daten nicht ausgewertet werden und jeglicher Personenbezug unverzüglich gelöscht wird. Nutzer werden dennoch ausdrücklich ersucht, keine personenbezogenen Daten in die Freitextfelder einzutragen, sondern diese ausschließlich zur Übermittlung von anonymem Feedback zu nutzen. Die Daten werden von uns für 24 Monate gespeichert und ausgewertet.

Die Befragungen können über zwei verschiedene Wege erfolgen:

- i) Der Feedback-Button im Menü des Self-Service-Bereichs: Über diese Schaltfläche bzw. den Unterpunkt im Menü können Nutzer uns

jederzeit ihr Feedback geben. Sofern Nutzer diese Funktion nicht verwenden, werden auch keine Daten übermittelt.

- ii) Ebenfalls kann eine aktive Feedback-Abfrage direkt im Self-Service-Bereich eingeblendet werden. Diese Abfrage können verneint oder zu jeder Zeit abgebrochen werden. Die Antworten werden erst gesendet, wenn die Befragung durch den Nutzer abgeschlossen wird.

## **1.8 Besonderheiten bei der Nutzung des Self-Service-Bereichs über die App**

**1.8.1 Magenta Messaging 24/7-Chat:** Wenn Nutzer den 24/7-Chat für den Kontakt zum Kundenservice nutzen, werden die eingegebenen Fragen und die sogenannte „Profil-ID“ (pseudonymisiertes Datum bestehend aus einer Zahlen und Buchstabenkombination zur Identifizierungsmöglichkeit des Nutzers) an den Servicemitarbeiter übertragen.

Einzelne Chatprotokolle (Fragen und Antworten) können zur Qualitätssicherung der Kundenservicierung ausgewertet werden, sofern die Nutzer dieser Verarbeitung nicht widersprechen. Wenn der Nutzer Widerspruch einlegt, wird eine Interessensabwägung im Einzelfall durchgeführt, um die Höherwertigkeit der jeweiligen Interessen festzustellen. Für den Fall, dass die Interessen von T-Mobile im Einzelfall den Interessen des Nutzer überwiegen, wird der Widerspruch nicht gewährt. Die Chatprotokolle werden hierfür über einen Zeitraum von 12 Monaten gespeichert, wobei sensible personenbezogene Daten, die vom Nutzer in den Chat eingegeben wurden, wie z.B. ein IBAN oder ein Kundenkennwort unverzüglich automatisiert anonymisiert werden. Die Rechtsgrundlage für die Datenverarbeitung ist das überwiegende berechtigte Interesse von Magenta an der Verbesserung des Kundenservice (Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO).

Im Eskalationsfall (Drohungen oder Beschimpfungen des Servicemitarbeiters) wird der Nutzer darauf hingewiesen, dass das Chatprotokoll aufgezeichnet und zur Aufarbeitung der Drohsituation für den dafür erforderlichen Zeitraum gespeichert, ausgewertet und gegebenenfalls an die Polizei weitergeleitet wird. Die Rechtsgrundlage für die Speicherung, Auswertung und Übermittlung an die Polizei ist rechtliche Verpflichtung von Magenta Mitarbeiter zu schützen (Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO).

Für Verrechnungs-, Reporting-, Kapazitäts- und Ressourcenplanung werden die Kundennummer, das Produkt und gegebenenfalls Transaktionsstatus verarbeitet. Die Rechtsgrundlage für diese Datenverarbeitung ist die Vertragserfüllung und berechtigte Interesse an der Abrechnung gegenüber dem Outsourcingpartner (Art. 6 Abs. 1 lit. b und lit. f DSGVO).

Nähere Informationen zu herangezogenen Dienstleistern finden Sie unter <https://www.magenta.at/dienstleister/>.

**1.8.2 Support über den Magenta Chatbot:** Wenn Sie den Magenta Chatbot als Selbsthilfe oder zur Kontaktaufnahme mit dem Kundenservice nutzen, werden Ihre Anfragen KI-gestützt verarbeitet. Der Chatbot basiert auf dem LL.M. Modell ChatGPT des Anbieters OpenAI und gibt vordefinierte Antworten und Anleitungen. Es kann keine Gewähr dafür übernommen werden, dass die Antworten korrekt, passend und/oder vollständig sind. Diese Verarbeitung ist direkt mit der Erfüllung Ihres bestehenden Vertrags mit Magenta verbunden. Die Rechtsgrundlage für die Verarbeitung der Daten ist demnach die Erfüllung eines Vertrages (Art. 6 Abs. 1 b DSGVO). Die Nutzung des Magenta Chatbots erfordert nicht die Eingabe personenbezogener Daten. Alle Anfragen und Antworten werden unmittelbar nach Eingabe in den Chatbot pseudonymisiert und später anonymisiert, um sicherzustellen, dass (selbst in den Fällen, in denen von anfragenden Personen personenbezogene Daten in den Magenta

Chatbot eingegeben werden) keine personenbezogenen Daten (weiter)verarbeitet oder gespeichert werden.

Im Sinne einer manuellen Überprüfung und Eingriffsmöglichkeit werden Analysen der Fragen und Antworten des Magenta Chatbots durchgeführt. Bei dieser Verarbeitung wird sichergestellt, dass keine Rückschlüsse auf konkrete Nutzer möglich sind. Dies entspricht den Grundsätzen der Datenminimierung und des Datenschutzes per design. Die Rechtsgrundlage ist das überwiegende berechnete Interesse von Magenta an der Optimierung des Kundenservices (Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO).

Sofern Nutzer dem nicht widersprechen, werden Protokolle über Fragen und Antworten im Chat zu Trainingszwecken in anonymisierter Form gespeichert. Es handelt sich um Daten, die keine persönlich identifizierbaren Informationen enthalten. Die Rechtsgrundlage für den Anonymisierungsvorgang ist das überwiegende berechnete Interesse von Magenta an der Verbesserung des Kundenservice (Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO). Wenn der Kunde Widerspruch einlegt, wird eine Interessensabwägung im Einzelfall durchgeführt, um die Höherwertigkeit der jeweiligen Interessen festzustellen. Für den Fall, dass die Interessen von T-Mobile im Einzelfall den Interessen des Nutzer überwiegen, wird der Widerspruch nicht gewährt.

Nähere Informationen über die herangezogenen Dienstleister finden Sie unter <https://www.magenta.at/dienstleister/>

- 1.8.3 **Hotline Anruf aus der App:** Wenn ein User direkt aus der App einen Anruf an die Magenta Hotline startet, wird vom Endgerät des Nutzers automatisch die Information an T-Mobile übertragen, dass der Kunde unter seiner Rufnummer in die App eingeloggt ist. Dadurch wird es ermöglicht, dem Nutzer ein optimales Service zu bieten und die Sicherheit der Kommunikation zu erhöhen. T-Mobile behält sich vor, für die Weitergabe der Telefonnummer aus der App einen Drittanbieter als Auftragsverarbeiter zu beauftragen. Nähere Informationen finden Sie unter <https://www.magenta.at/dienstleister/>.
- 1.8.4 **Nutzungsstatistiken:** Bei der Nutzung der App werden von T-Mobile personenbezogene Daten der Nutzer erhoben und verarbeitet, um **aggregierte und anonymisierte** Statistiken zur Nutzung der App zu erhalten. Zu diesem Zwecke werden Stammdaten sowie Vertragsattribute der Nutzer statistisch ausgewertet, um anonymisierte Nutzungssegmente zu erstellen.
- 1.8.5 **Profile zur Verbesserung der technischen 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** (Aptelligent).
- 1.8.6 **Berechtigungen:**  
Um die App nutzen zu können, muss die App auf verschiedene Funktionen und Daten des Endgeräts des Nutzers zugreifen können. Dazu ist es erforderlich, dass Nutzer bestimmte Berechtigungen erteilen (Art. 6 Abs. 1 a DSGVO).  
Die Berechtigungskategorien sind von den verschiedenen Herstellern unterschiedlich programmiert. So werden z.B. bei Android Einzelberechtigungen zu Berechtigungskategorien zusammengefasst und Nutzer können auch nur der Berechtigungskategorie insgesamt zustimmen.  
Es muss beachtet werden, dass Nutzer im Falle eines Widerrufs gegebenenfalls nicht sämtliche Funktionen unserer App nutzen können. Soweit Nutzer Berechtigungen erteilt haben, verwenden wir diese nur im nachfolgend beschriebenen Umfang:
- 1.8.7 **Standortdaten:** Daten zum aktuellen Standort des Nutzers werden im Rahmen der Verwendung der Funktion „Shopfinder“ verarbeitet, welche dem Nutzer im Hinblick auf seine geographische Position die nächstgelegenen Magenta-Shops anzeigt. Eine Speicherung dieser Daten wird nicht vorgenommen. Diese Funktion kann nur genutzt werden, wenn Nutzer aktiv in die Verarbeitung der Standortdaten eingewilligt haben.
- 1.8.8 **Kontakte / Adressbuch:** Die App benötigt Zugriff auf die Kontakte bzw. das Adressbuch, um gegebenenfalls die Weiterleitung oder

die Spiegelung von Anrufen bestimmter Personen auf weitere Endgeräte bewerkstelligen zu können. Die Berechtigung zum Zugriff auf die Kontakte bzw. das Adressbuch wird zusätzlich von der App abgefragt. Nutzer können auch ohne Einwilligung eine Rufumleitung vornehmen, jedoch hierfür nicht auf die gespeicherten Kontakte zugreifen.

- 1.8.9 **Internetkommunikation:** Die App benötigt Zugriff auf das Internet über W-LAN oder Mobilfunk, um die Funktionen der App anbieten zu können. Die Authentifizierung oder der Abruf der Daten ist sonst nicht möglich.
- 1.8.10 **Kamera, Fotos, Videos, etc.:** Um im Rahmen des Services „Magenta-Messaging“ auch Bilder, Videos, Sprachfiles und sonstige Dateien (z.B. Rechnungs-PDFs) an den Magenta-Kundenservice übermitteln zu können, benötigt die App Zugriff auf die Kamera, die Galerie, die Sprachaufzeichnungen und sonstige Dateien des Endgeräts. Die Berechtigung zum Zugriff auf Kamera und die Galerie wird zusätzlich von der App abgefragt. Textbasierte „Chats“ können auch ohne diese Berechtigung durchgeführt werden.
- 1.8.11 **Push-Benachrichtigungen:** Push-Benachrichtigungen sind Nachrichten, die von der App auf Ihr Gerät gesendet und dort priorisiert dargestellt werden. Die App verwendet Push Benachrichtigungen im Auslieferungszustand, sofern Nutzer bei der App-Installation oder bei der ersten Nutzung eingewilligt haben (Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO). Der Empfang von Push-Benachrichtigungen kann jederzeit in den Einstellungen des Gerätes deaktiviert werden.
- 1.8.12 **Einbindung von Karten:** Auf einzelnen Seiten der App setzen wir zur Darstellung von Karten, Standorten und für die Routenplanung mobile Karten-Apps ein. Dazu wird die standardmäßig auf dem jeweiligen Gerät des Nutzers installierte Karten-App verwendet. Google Maps: 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. Apple-Maps: Betrieben wird Apple-Maps von Apple Inc., Infinite Loop, Cupertino, CA 95014, USA. Wenn Nutzer ein Apple Gerät mit iOS nutzen, so wird für diese Funktion Apple-Maps verwendet. Nutzer können sich unter <https://www.apple.com/legal/privacy/de-ww/> über die Verarbeitung personenbezogener Daten durch Apple-Maps informieren und dieser widersprechen.
- 1.8.13 **Google Adwords:** Wir verwenden in unserer App mittelbar (beim Aufrufen externer in die App eingebetteten Webseiten wie [www.t-mobile.at](http://www.t-mobile.at)) die Remarketing und Google AdWords Funktion der Google Inc. („Google“). Diese Funktion wird über ein Cookie realisiert und dient dazu, Nutzer der App im Rahmen des Google-Werbenetzwerks interessenbezogene Werbeanzeigen zu präsentieren. Auf diesen Seiten können dem Besucher dann Werbeanzeigen präsentiert werden, die sich auf Inhalte beziehen, die der Besucher zuvor aufgerufen hat, die die Remarketing Funktion von Google verwenden. Nach eigenen Angaben erhebt Google bei diesem Vorgang keine personenbezogenen Daten. Sollten Nutzer die Funktion Remarketing von Google dennoch nicht wünschen, können diese grundsätzlich deaktiviert werden, indem Nutzer die entsprechenden Einstellungen unter <http://www.google.com/settings/ads> vornehmen. Alternativ können Nutzer den Einsatz von Cookies für interessenbezogene Werbung über die Werbenetzwerkinitiative deaktivieren, indem den Anweisungen unter [http://www.networkadvertising.org/managing/opt\\_out.asp](http://www.networkadvertising.org/managing/opt_out.asp) gefolgt wird. Weiterführende Informationen zu Google Remarketing und die Datenschutzerklärung von Google kann unter: <http://www.google.com/privacy/ads/> eingesehen werden. Wenn Nutzer über eine Google-Anzeige in unsere App gelangt sind, wird von Google AdWords ein Cookie auf dem Endgerät des Nutzers

gespeichert. Dieses Cookie verliert nach 30 Tagen seine Gültigkeit. Ein Rückschluss auf den Nutzer ist dabei nicht möglich, außer in jenen Fällen, in denen der Nutzer seine Zustimmung zum Einsatz von Analyse-Cookies gegeben hat. Die mit Hilfe dieses sog. Conversion-Cookies eingeholten Informationen dienen dazu, Statistiken über unsere Konversionsrate zu erstellen. Das bedeutet, dass wir erfahren, wie viele Nutzer durch eine Google-Anzeige in unsere App gekommen sind und innerhalb von 30 Tagen ein Produkt erwerben. Wenn Nutzer nicht an dem Tracking-Verfahren teilnehmen möchten, können sie Cookies für Conversion-Tracking zudem deaktivieren, indem in den Internetbrowser-Einstellungen festgelegt wird, dass Cookies von der entsprechenden Domain blockiert werden: Google AdWords: googleadservices.com

**1.8.14 Auswertung des Nutzungsverhaltens des Self-Service-Bereichs "Mein Magenta" z. B. für Werbung Erläuterungen und Definitionen:**

Wir möchten, dass Nutzer unseren Self-Service-Bereich gerne verwenden und unsere Produkte und Dienste in Anspruch nehmen. Daran haben wir ein wirtschaftliches Interesse. Damit Nutzer jene Produkte finden, die sie interessieren und wir unseren Self-Service-Bereich nutzerfreundlich ausgestalten können, analysieren wir **anonymisiert oder pseudonymisiert** das Nutzungsverhalten. Im Rahmen der gesetzlichen Regelungen legen wir oder von uns im Rahmen einer Auftragsdatenverarbeitung beauftragte Unternehmen, Nutzungsprofile an. Ein unmittelbarer Rückschluss auf den Nutzer ist dabei nicht möglich. Ohne entsprechende Einwilligung werden nur anonymisierte Daten angelegt und ausgewertet bzw pseudonymisierte Daten ausschließlich zu Zwecken der technischen Fehlerbehebung verarbeitet. Nachfolgend informieren wir den Nutzer allgemein über die verschiedenen Zwecke und Techniken. Nutzer haben die Möglichkeit, erteilte Einwilligungen für die Verarbeitung von pseudonymisierten Daten zu Analyse Zwecken (Analyse-Cookies) und personenbezogenen Daten zu Werbezwecken zu widerrufen. Nutzer müssen jedoch beachten, dass sie in diesem Fall den Self-Service-Bereich nicht mehr zur Gänze nutzen können.

**1.8.15 Verwendungszwecke:**

**Tag-Management:** Das Tag-Management dient der Verwaltung von Tracking-Tools innerhalb des Self-Service-Bereichs. 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 (Google Analytics bzw. Tealium).

**Marktforschung / Reichweitenmessung:** Ziel der Reichweitenmessung ist es, die Nutzungsintensität und die Anzahl der Nutzer eines Online-Dienstes statistisch zu bestimmen sowie vergleichbare Werte für alle angeschlossenen Angebote zu erhalten. Zu keinem Zeitpunkt werden einzelne Nutzer identifiziert. Die Identität des Nutzers bleibt immer geschützt (Google Analytics). **Ausschließlich dann, wenn der Nutzer bei der Nutzung des Self-Service-Bereichs eine ausdrückliche Einwilligung zur Nutzung von Analyse-Cookies erteilt, werden die MSISDN, „contract ID“ und der „customer code“ pseudonymisiert zu Analyse Zwecken verarbeitet. Diese Zustimmung kann jederzeit über die Cookie-Einstellungen der Magenta Website widerrufen werden.**

**Logging:** T-Mobile speichert sogenannte Log-Dateien. Dazu werden pseudonymisierte Daten verarbeitet, um aus technischer Sicht eine Nachvollziehbarkeit der Nutzung des Self-Service Portals zu ermöglichen. Diese pseudonymisierten Log-Files stellen personenbezogene Daten dar, der Personenbezug wird von T-Mobile jedoch niemals hergestellt. Diese Log-Files protokollieren, wann sich ein Nutzer in Mein-Magenta eingeloggt hat und ob bei der Nutzung des Self-Service-Bereichs technische Probleme aufgetreten sind. Die Verarbeitung von Log-Files dient ausschließlich der Gewährleistung der technischen Sicherheit und Funktionalität des Self-Service-Bereichs sowie der Fehlerbehebung durch unsere technischen Mitarbeiter. Pseudonymisierte Log-Files

werden niemals für andere Zwecke als technische Fehleranalysen und Fehlerbehebungen verarbeitet. Logging ist unbedingt erforderlich, damit T-Mobile die Nutzung des Self-Service-Bereichs, die ausdrücklich vom Nutzer gewünscht wurde, diesem technisch zur Verfügung stellen kann.

**1.8.16 Techniken:**

**Cookies:** Für bestimmte Angebote setzen wir Session Cookies ein. 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). Nutzer enthalten lediglich eine Transaktions-ID. Session Cookies werden abhängig von den Browsereinstellungen beim Schließen des Internetbrowsers gelöscht.

**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 des Self-Service-Bereichs, die einen 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 des Self-Service-Bereichs besucht wurde. Ferner kann der Anbieter weitere Informationen, wie z.B. Internetbrowserinformationen, Betriebssystem, Bildschirmauflösung erfassen. In der App werden zum Teil Webinhalte von www.magenta.at eingebettet, welche die eben beschriebenen Messpixel beinhalten. Diese können Zugriffe aus der App messen.

**JavaScript:** Java-Scripte dienen zum Aufruf der Anwendung und die Übertragung der gesammelten Parameter an den jeweiligen Dienstleister/Messpixel-Anbieter.

**1.8.17 Widerruf:** "Pseudonyme Nutzungsdaten", also Daten, die einen Rückschluss auf eine Person ermöglichen können,, werden außer zu Zwecken des Logging für technische Fehlerbehebungen ausschließlich in jenen Fällen übermittelt, in denen der Nutzer eine entsprechende Zustimmung (Cookie-Opt-In) gegeben hat. Diese Zustimmung zur Verarbeitung pseudonymisierter personenbezogener Daten mittels Analyse-Cookies zur Auswertung des Nutzungsverhaltens der App kann jederzeit, kostenlos und ohne Angabe von Gründen mittels der Cookie-Einstellungen widerrufen werden. Sonstige erteilte Zustimmungen, insbesondere die Zustimmung zur Anzeige der personalisierten Werbe-Banner gemäß Kapitel II Ziffer 1 der Datenschutzbestimmungen für Mobilfunkverträge können jederzeit, kostenlos und ohne Angabe von Gründen bei den obig angeführten Kontaktdaten der T-Mobile (Punkt 8.3) widerrufen werden.

**1.8.18 Im Self-Service-Bereich genutzte Verfahren:**

Firma	Zweck	Speicherdauer	Eingebunden als
T-Mobile Austria GmbH	Login	6 Monate	Verantwortlicher, Dienstleistungserbringung
Google Analytics	Bedarfsgerechte Gestaltung	38 Monate	Auftragsverarbeiter
Usercentrix	Bedarfsgerechte Gestaltung	24 Monate	Auftragsverarbeiter
Sprinklr	Serviceierung Kundenvertrag, Verbesserung Servicequalität	12 Monate	Auftragsverarbeiter, Dienstleistungserbringung



## 2 Allgemeine Bestimmungen

- 9.1 Änderungen der Kontaktdaten hat der Nutzer der App, T-Mobile unverzüglich aktiv bekanntzugeben.
- 9.2 Sollte eine Bestimmung oder ein Teil einer Bestimmung dieser Nutzungsbedingungen unwirksam sein oder werden, so wird die Gültigkeit der Nutzungsbedingungen im Übrigen nicht berührt.
- 9.3 Für sämtliche Rechtsbeziehungen zwischen dem Nutzer und T-Mobile aufgrund der Nutzung der App gilt österreichisches Recht unter Ausschluss der Verweisungsbestimmungen des internationalen Privatrechts. Erfüllungsort ist der Sitz von T-Mobile Austria GmbH.