



# Business-Auftrag zur Änderung der persönlichen Kundendaten

## 1. MOBILFUNK-KUNDENDATEN

Vertragsnummer/Aktionskennung

|    | Mobilfunk-Rufnummer  | Kundennummer         | Kundenkonto          |
|----|----------------------|----------------------|----------------------|
| 1. | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| 2. | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| 3. | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| 4. | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |

## 2. BANKVERBINDUNG/ SEPA-LASTSCHRIFT-MANDAT

Ich ermächtige (wir ermächtigen) die Telekom Deutschland GmbH, Zahlungen von meinem (unserem) Konto mittels Lastschrift einzuziehen. Zugleich weise ich mein (unser) Kreditinstitut an, von der Telekom Deutschland GmbH auf mein (unser) Konto gezogene Lastschriften einzulösen. Ich kann (Wir können) innerhalb von acht Wochen, beginnend mit dem Belastungsdatum, die Erstattung des belasteten Betrags verlangen. Es gelten dabei die mit meinem (unserem) Kreditinstitut vereinbarten Bedingungen.

Name, Vorname Kontoinhaber

IBAN

BIC

### Anschrift Kontoinhaber, falls abweichend vom Vertragspartner:

Straße

Hausnummer  Postfach

Land  PLZ  Ort

Datum  Ort und Unterschrift Kontoinhaber

Zahlungsempfänger: Telekom Deutschland GmbH Bonn, Gläubiger-ID des Zahlungsempfängers: DE93ZZZ00000078611  
Die Mandatsreferenz wird Ihnen separat mitgeteilt. Transaktionstyp: wiederkehrende Lastschrift

## 3. ÄNDERUNG DER ANSCHRIFT DES VERTRAGSPARTNERS

Frau  Herr  Firma

Name/Firma (ggf. mit Rechtsform)

Vorname/Zusatz (z. B. Abteilung)

Straße/ Hausnummer

Land  PLZ  Ort

### TELEKOM DEUTSCHLAND GMBH

# Business-Auftrag zur Änderung der persönlichen Kundendaten

## 4. ÄNDERUNG DER ANSCHRIFT DES RECHNUNGSEMPFÄNGERS

Kostenstelle

Kostenstellen-  
nutzer

Frau  Herr  Firma

Name/Firma (ggf.  
mit Rechtsform)

Vorname/Zusatz  
(z. B. Abteilung)

Straße/  
Hausnummer

Land  PLZ  Ort

## 5. ANFORDERUNG EINER RECHNUNGSKOPIE

Ich benötige eine Rechnungskopie Kunden-  
konto  Abrechnungs-  
zeitraum

## 6. INFORMATIONSSERVICE/ UNTERSCHRIFT

Ich möchte Informationen/Angebote von der Telekom Deutschland GmbH über Produkte und Dienstleistungen direkt

per E-Mail  per Telefonanruf  per SMS oder MMS erhalten.  
Meine bereits erteilten Einwilligungen zur Nutzung eines dieser Kontaktwege bleiben bestehen; ich kann meine Einwilligungen jederzeit gegenüber der Telekom Deutschland GmbH widerrufen.

Ich bin damit einverstanden\*, dass meine Vertragsdaten aus meinen Verträgen mit der Telekom Deutschland GmbH von dieser bis zum Ende des Kalenderjahres, das auf die Beendigung des jeweiligen Vertrags folgt, zur individuellen Kundenberatung verwendet werden. Meine Vertragsdaten sind die bei der Telekom Deutschland GmbH zur Vertragserfüllung (Vertragsabschluss, -änderung, -beendigung, Abrechnung von Entgelten) erforderlichen und freiwillig angegebenen Daten.

Ich kann meine Einwilligung jederzeit gegenüber der Telekom Deutschland GmbH widerrufen. Weitere Informationen erhalte ich in den beiliegenden Datenschutzhinweisen.

\* nicht erforderlich, wenn die Einwilligung bereits erteilt wurde; diese bleibt bestehen

Hiermit erteile ich vorstehenden Auftrag.

Datum  Unterschrift Kunde

Bitte senden Sie den unterschriebenen Auftrag per E-Mail an [servicecenter.gk@telekom.de](mailto:servicecenter.gk@telekom.de) oder per Post an Telekom Deutschland GmbH, Geschäftskundenservice, Postfach 30 04 64, 53184 Bonn.

# Datenschutzhinweise bei Abschluss eines Festnetz- oder Mobilfunk-Vertrags

## 1 Allgemeines

Der Schutz Ihrer persönlichen Daten hat für die Deutsche Telekom 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. Dieser Datenschutzhinweis gibt Ihnen Antworten auf die wichtigsten Fragen.

## 2 Welche Daten werden erfasst und wie werden sie verwendet?

Wir erheben und verwenden folgende Daten, soweit es erforderlich ist, um die vereinbarten Leistungen zu erbringen und abzurechnen:

**- Vertragsdaten:** Die sogenannten Vertragsdaten sind die Daten, die Sie der Telekom für die Durchführung der vereinbarten Leistungen zur Verfügung stellen. Dazu gehören etwa: Name, Adresse, Geburtsdatum, Telefonnummer und E-Mail-Adresse. Zu den Vertragsdaten gehören außerdem Informationen über die Zahlungsabwicklung, Rechnungsdaten (ohne einzelne Verkehrs- oder Nutzungsdaten) sowie bei passwortgeschützten Diensten auch Benutzername und Passwort.

**- Verkehrsdaten und Nachrichteninhalte:** Das sind die Daten und Inhalte, die bei der Nutzung Ihres Telekom Anschlusses entstehen. Dazu gehören immer die Rufnummer oder Kennung des anrufenden und des angerufenen Anschlusses und die in Anspruch genommene Dienstleistung/Verbindungsart. Je nach Erforderlichkeit und in Abhängigkeit des von Ihnen gewählten Tarifs verwenden wir zusätzlich: den Beginn und das Ende der Verbindung, das Volumen der übertragenen Daten, bei Mobiltelefonie zusätzlich die Mobilfunk-Kartennummer und die -Gerätenummer, bei Internet-Nutzung außerdem den lokalen Einwahlknoten. Grundsätzlich werden Ihre Verkehrsdaten vollständig gespeichert. Sie können aber beauftragen, dass die angerufenen Telefonnummern nach Versand der Rechnung um die letzten drei Ziffern gekürzt werden. Bitte beachten Sie dabei, dass Ihre Verkehrsdaten dann nicht mehr vollständig zum Nachweis der Richtigkeit vorgelegt werden können, wenn Sie Einwendungen gegen die Rechnung haben.

Daten über ankommende Verbindungsversuche und Benachrichtigungen erfassen wir nur im Rahmen eines entsprechenden Dienste-Angebots, zum Beispiel bei einer Mobilbox-Anwendung. Nachrichteninhalte selbst werden nur dann gespeichert, wenn Sie dies beauftragen, zum Beispiel bei SMS oder MMS.

Zur Feststellung einer zweckwidrigen oder missbräuchlichen Nutzung von Roaming zu Inlandspreisen, können wir Verkehrs- und Standortdaten für einen fortlaufenden Zeitraum von jeweils vier Monaten erheben und verwenden.

Darüber hinaus verwenden wir Ihre Daten für gesetzlich vorgesehene Zwecke, insbesondere für die Aufdeckung von Missbrauch und für die Erkennung und Beseitigung von Störungen in unserem Netz.

Ihre Daten werden für keine anderen Zwecke verwendet, es sei denn, Sie haben hierin ausdrücklich eingewilligt.

## 3 Welche weiteren Daten werden bei der Nutzung von Entertain und Entertain to go verwendet?

Um die Entertain Leistungen bereitstellen und abrechnen zu können, müssen unsere Server und Ihr Media Receiver bestimmte Berechtigungs- und Nutzungsinformationen austauschen. Wir speichern, welche Entertain-Leistungen wir Ihnen zum jeweils aktuellen Zeitpunkt zur Verfügung stellen dürfen bzw. welche Inhalte Sie noch abspielen dürfen. Diese Speicherung umfasst die Auslieferung von Fernsehprogrammen (Free-TV/Pay-TV), On-Demand- bzw. Premiuminhalten (Videoload, TV-Archiv) und die von Ihnen aufgezzeichneten Inhalte.

Um das Entertain Angebot für unsere Kunden zu verbessern, verwenden wir Nutzungsdaten. Nutzungsdaten umfassen Informationen über die von Ihnen genutzten Funktionen von Entertain, wie z. B. konsumierte Inhalte (VoD, live TV, Aufnahmen) und Ein-, Aus- und Umschaltvorgänge. Diese Nutzungsdaten werden zudem pseudonymisiert und zu Statistiken aggregiert. Die statistische Auswertung der Nutzungsdaten erfolgt anonym, so dass keine Rückschlüsse auf einzelne Kunden/Set-Top-Boxen/Entertain to go Applikationen auf Smartphone, Tablet oder PC möglich sind. Der Auswertung der Nutzungsdaten können Sie jederzeit widerspre-

chen. Dafür schalten Sie einfach im Menü des Media Receivers unter „Einstellungen > Benutzerkonto > Datenschutz“ die Nutzungsdatenerhebung aus.

Wenn Sie Sky Angebote über Entertain nutzen möchten, benötigen Sie außer Entertain einen separaten, zusätzlichen Vertrag mit der Sky Deutschland Fernsehen GmbH & Co. KG. Wir erfassen und verwenden Ihre Daten aus dem Sky Vertrag dann im Auftrag von Sky, um Ihnen die Nutzung der beauftragten Programme zu ermöglichen. Wir informieren Sky, wenn wegen einer Beendigung Ihres Entertain Vertrags auch Ihre Sky Aktivierung bei uns endet.

## 4 Welche weiteren Daten werden bei der Nutzung von joyn verwendet?

Wenn Sie joyn einrichten, einen Kontakt auswählen oder einen joyn Dienst nutzen, wird jedes Mal aktuell ermittelt, welche joyn Dienste an Ihrem Standort verfügbar sind. Hierfür werden Ihre jeweiligen Standortdaten verwendet.

Um Ihre Nachrichteninhalte optimal zu schützen, empfehlen wir, joyn über das Mobilfunknetz zu nutzen, da hier eine durchgängige Verschlüsselung (end-to-end) sichergestellt ist. Wenn Sie joyn im WLAN nutzen, wird Ihre Anschlusskennung verschlüsselt, jedoch nicht die Nachrichteninhalte.

## 5 Wie lange werden meine Daten gespeichert?

**- Vertragsdaten:** Wir löschen Ihre Vertragsdaten zum Ende des Kalenderjahres, das auf die Beendigung des Vertragsverhältnisses folgt. Endet ein Vertragsverhältnis also in diesem Jahr, werden die Daten Ende des kommenden Jahres gelöscht. Vertragsdaten werden nur dann über diesen Zeitraum hinaus gespeichert, wenn noch offene Pflichten aus dem Vertragsverhältnis (Forderungen, Einwendungen) bestehen.

**- Verkehrsdaten:** Verkehrsdaten, die wir für Ihre Abrechnung benötigen, werden in unseren Systemen zur Rechnungsschreibung 80 Tage nach Rechnungsversand gelöscht. Soweit Sie Netze anderer Anbieter nutzen, zum Beispiel beim Telefonieren im Ausland, und wir zu Abrechnungszwecken mit diesen Anbietern Daten austauschen müssen, werden diese Daten innerhalb der gesetzlichen Frist von sechs Monaten gelöscht. Ihre Verkehrsdaten werden nur dann über diesen Zeitraum hinaus gespeichert, wenn noch offene Pflichten (Forderungen, Einwendungen) aus dem Vertrag bestehen. Nicht abrechnungsrelevante Daten werden nach sieben Tagen gelöscht.

**- Nachrichteninhalte:** SMS, MMS, E-Mails, zwischengespeicherte oder abgelegte Sprachnachrichten und andere Nachrichteninhalte, die auf von uns zur Verfügung gestellten Speichermedien gespeichert sind, zum Beispiel im E-Mail Center oder auf Ihrer SIM-Karte, können Sie selbstständig löschen. Alternativ werden die Daten gelöscht, wie mit Ihnen für den jeweiligen Dienst vereinbart.

**- Daten zur Aufdeckung von Missbrauch oder Störungen:** Daten, die wir für die Aufdeckung von Missbrauch, zweckwidriger Nutzung und die Erkennung und Beseitigung von Störungen verwenden, werden nach spätestens sieben Tagen gelöscht, soweit oben nicht anders vermerkt.

Weitere Informationen zu unseren Speicherfristen finden Sie unter [www.telekom.com/datenschutz](http://www.telekom.com/datenschutz)

## 6 Werden meine Standortdaten gespeichert?

Um Missbrauch aufzudecken und Störungen im Netz erkennen und beseitigen zu können, werden Ihre Mobilfunk-Standortdaten für sieben Tage gespeichert. Für andere Zwecke speichern wir Ihren Standort nur, wenn es für die Erbringung einer vereinbarten Leistung erforderlich ist.

## 7 Speichert die Telekom meine IP-Adresse bzw. mein Surf-Verhalten im Internet?

Um Missbrauch aufzudecken (Spam, Viren, Würmer etc.) und Störungen in unserem Netz erkennen und beseitigen zu können, wird Ihre IP-Adresse für sieben Tage ab Ende der Verbindung gespeichert. Ihr Surf-Verhalten speichern wir nicht.

## 8 Welche Daten werden verwendet, um mein verbrauchtes Datenvolumen zu messen?

Es werden nur Informationen über die verbrauchte Datenmenge gespeichert. Dies wird mit Hilfe eines Summen-Zählers ermittelt.

# Datenschutzhinweise bei Abschluss eines Festnetz- oder Mobilfunk-Vertrags

Diese Daten benötigen wir, um zu messen, wann das vertraglich vereinbarte Inklusivvolumen verbraucht ist.

## 9 Werden meine Daten für Zwecke der Werbung oder Marktforschung verwendet?

Sofern Sie eingewilligt haben, verwenden wir Ihre Vertragsdaten auch für Ihre individuelle Kundenberatung, zur Werbung und zur Marktforschung. Ihre Einwilligung gilt für aktuell bestehende und zukünftige Verträge. Sie gilt bis zum Ende des Kalenderjahres, das auf die Beendigung Ihres Vertragsverhältnisses mit uns folgt. Ihre Einwilligung können Sie jederzeit widerrufen. Der Widerruf kann auch nur einzelne Kontaktwege betreffen.

## 10 Wo werden meine Daten verarbeitet?

Die Telekom verarbeitet Ihre Daten grundsätzlich in Deutschland. Nur in Einzelfällen und im gesetzlich zulässigen Rahmen findet die Datenverarbeitung auch im Ausland statt.

## 11 Gibt die Telekom meine Daten an Dritte weiter, zum Beispiel an Behörden?

Einige Daten müssen unter strengen vertraglichen und gesetzlichen Auflagen weitergegeben werden:

- **An Partnerunternehmen:** Wenn Partnerunternehmen mit persönlichen Daten unserer Kunden in Berührung kommen, erfolgt dies im Rahmen einer sogenannten Auftragsdatenverarbeitung, die gesetzlich ausdrücklich vorgesehen ist (§ 11 Bundesdatenschutzgesetz). Die Telekom bleibt auch in diesem Fall für den Schutz Ihrer Daten verantwortlich. Der Partner arbeitet ausschließlich gemäß unserer Weisungen, was wir durch strenge vertragliche Regelungen, durch technische und organisatorische Maßnahmen und durch ergänzende Kontrollen sicherstellen.

- **Aufgrund gesetzlicher Verpflichtung:** In bestimmten Fällen sind wir gesetzlich verpflichtet, Vertrags- oder Verkehrsdaten an die anfragende staatliche Stelle zu übermitteln. Nach Vorlage eines entsprechenden Gerichtsbeschlusses sind wir gemäß § 101 Urheberrechtsgesetz verpflichtet, Inhabern von Urheber- und Leistungsschutzrechten Auskunft über Kunden zu geben, die urheberrechtlich geschützte Werke in Internet-Tauschbörsen angeboten haben sollen. Unsere Auskunft enthält in diesen Fällen die Benutzerkennung einer zum angefragten Datum/Uhrzeit zugeordneten IP-Adresse sowie Name und Anschrift des Kunden.

Darüber hinaus geben wir keine Daten an Dritte weiter, es sei denn, Sie haben ausdrücklich eingewilligt, oder dies ist gesetzlich vorgesehen.

## 12 Arbeitet die Telekom mit Wirtschaftsauskunfteien zusammen, zum Beispiel der Schufa?

Ja, die Telekom arbeitet mit etablierten Auskunfteien zusammen für folgende Zwecke:

- Die Telekom führt eine Bonitätsprüfung durch, wenn sie Leistungen erbringt, die erst später vergütet werden. Zur Prüfung Ihrer Bonität verwenden wir Ihre Anschriftendaten und Zahlungserfahrungen aus den bestehenden Verträgen. Darüber hinaus holen wir mit Ihrem Einverständnis Auskünfte von Wirtschaftsauskunfteien ein, falls dies erforderlich ist.

- Sofern Sie Ihren vertraglichen Verpflichtungen nicht ausreichend nachkommen, übermitteln wir entsprechende Informationen an Wirtschaftsauskunfteien. Selbstverständlich beachten wir auch hierbei die strengen gesetzlichen Anforderungen (§ 28a Bundesdatenschutzgesetz, Interessenabwägung).

Informationen zu den Wirtschaftsauskunfteien, mit denen wir zusammenarbeiten, finden Sie in der Anlage zu diesen Datenschutzhinweisen.

## 13 Wie funktioniert die Rufnummernanzeige?

Wenn Sie einen Eintrag in ein Telefonverzeichnis (z. B. Telefonbuch) beauftragt haben, wird Ihr Anschluss so eingerichtet, dass Ihre Rufnummer beim Angerufenen angezeigt wird. Wenn Sie keinen Eintrag gewählt haben, wird Ihre Rufnummer nur auf Ihren ausdrücklichen Wunsch angezeigt. Wenn Sie eine eingerichtete Rufnummernanzeige dauerhaft oder zeitweise nicht mehr wünschen, finden Sie in der Bedienungsanleitung Ihres Telefons Infor-

mationen zu diesen Einstellungen. Mit Ihrem Mobiltelefon können Sie die Rufnummernanzeige auch bei einem einzelnen Anruf unterdrücken, indem Sie vor dem Anruf #31# eingeben. Bei SMS erscheint aus technischen Gründen stets die Rufnummer des Absenders innerhalb der Nachricht.

## 14 Kann ich einen Einzelverbindungs nachweis erhalten?

Ja, wenn Sie den Einzelverbindungs nachweis beauftragen, erhalten Sie künftig eine Übersicht über Ihre entgeltpflichtigen Verbindungen. Die Übersicht ermöglicht es Ihnen, Ihre Rechnung zu überprüfen. Einzelverbindungs nachweise zu Flatrates sind nicht möglich.

## 15 Werden meine Daten für Telefonverzeichnisse (z. B. Telefonbuch) und die Auskunft verwendet?

Wenn Sie es beauftragen, verwenden wir Ihre Daten für gedruckte und/oder elektronische Teilnehmerverzeichnisse sowie für Auskunftsdienste. Dabei können Sie selbst bestimmen, welche Ihrer Daten veröffentlicht werden. Wenn Sie der Verwendung Ihrer veröffentlichten Daten für die sogenannte Inverssuche nicht widersprechen, dürfen Auskunftsdienste Ihren Namen und Ihre Anschrift jedem Anfragenden mitteilen, der Ihre Rufnummer nennt. Wir sind verpflichtet, die von Ihnen beauftragten Daten auch an andere Anbieter weiterzugeben, die öffentliche Telekommunikationsverzeichnisse herausgeben oder eine Telefonauskunft betreiben. Sie können der Verwendung Ihrer Daten für die oben genannten Zwecke jederzeit für die Zukunft widersprechen.

## 16 Welche Daten werden für die anonymisierte Datenanalyse genutzt?

Die Telekom verwendet Ihre Daten gemäß der gesetzlichen Vorgaben für Analysen, wenn entweder Ihre Einwilligung dazu vorliegt oder nur in anonymisierter Form, wonach ein Rückschluss auf Sie ausgeschlossen ist. Die Telekom anonymisiert Mobilfunk-Daten, die in aggregierter Form an das Telekom Tochterunternehmen Motionlogic GmbH übergeben werden. Die Motionlogic GmbH nutzt die anonymen Daten, um hieraus zum Beispiel Hochrechnungen über Verkehrsflüsse zu erstellen. Bei diesen anonymisierten Datenanalysen handelt es sich um Methoden und Techniken, die häufig unter dem Begriff Big Data zusammengefasst werden.

Für die Datenanalysen werden drei Vertragsattribute verwendet:

- Altersgruppe (10-Jahres-Schritte)
- Geschlecht
- Postleitzahl (die ersten 4 Stellen)

Über die rechtlichen Verpflichtungen zum Datenschutz und zur Datensicherheit hinaus bietet die Telekom Ihnen eine zusätzliche freiwillige Leistung an. Sie können der Anonymisierung der Vertragsattribute widersprechen. Diese Daten werden folglich nicht an die Motionlogic GmbH übermittelt, selbstverständlich auch nicht im Klartext.

Die Widerspruchsmöglichkeit finden Sie hier:

<https://www.optout-service.telekom-dienste.de/public/anmeldung.jsp>  
oder über unsere Hotline: 0800 0005608

## 17 Kann ich Auskunft über meine gespeicherten Daten erhalten? Kann ich Daten berichtigen lassen?

Sie können unentgeltlich Auskunft über den Umfang, die Herkunft und den/die Empfänger der gespeicherten Daten sowie den Zweck der Speicherung verlangen. Darüber hinaus können Sie jederzeit verlangen, dass unrichtige Daten berichtigt werden.

## 18 Wo finde ich weitere Informationen zum Datenschutz bei der Telekom?

Weitere Informationen, auch zum Datenschutz in speziellen Produkten, erhalten Sie unter [www.telekom.com/datenschutz](http://www.telekom.com/datenschutz) und unter [www.telekom.de/agb/direkt?AGBID=1162](http://www.telekom.de/agb/direkt?AGBID=1162)

## 19 Wer ist mein Ansprechpartner, wenn ich Fragen zum Datenschutz bei der Telekom habe?

Bei Fragen können Sie sich an unseren Kundenservice wenden oder an den Datenschutzbeauftragten der Deutschen Telekom AG, Herrn Dr. Claus D. Ulmer, Friedrich-Ebert-Allee 140, 53113 Bonn, [datenschutz@telekom.de](mailto:datenschutz@telekom.de)