

## Datenschutzbestimmungen

der DIALOG telekom GmbH & Co KG  
Goethestraße 93, 4020 Linz

Stand: Mai 2018

## Inhaltsverzeichnis

1. Allgemeines .....	3
2. Verarbeitung personenbezogener Daten .....	3
3. Datenlöschung .....	4
4. Einwilligungserklärungen .....	5
a. Bonitätsprüfung .....	5
b. Kreditauskunfteien und Inkasso .....	5
5. Rechtsbelehrung .....	6
a. Auskunftsrecht (Art 15 DSGVO) .....	6
b. Recht auf Berichtigung (Art 16 DSGVO) .....	6
c. Recht auf Löschung (Art 17 DSGVO) .....	6
d. Recht auf Einschränkung der Verarbeitung (Art 18 DSGVO) .....	6
e. Recht auf Datenübertragbarkeit (Art 20 DSGVO) .....	7
f. Widerrufsrecht .....	7
g. Widerspruchsrecht (Art 21 DSGVO) .....	7
h. Beschwerderecht .....	7
i. Informationspflicht des Teilnehmers .....	7
6. Ort der Datenverarbeitung .....	7
7. Datenübermittlung an bzw. von Dritte (Dienstleister bzw. Auftragsverarbeiter gem. Art 28 DSGVO) .....	8
a. Angebot, Vertragsabschluss bzw. Kundenbetreuung .....	8
b. Dienstleistung .....	9
c. Telefonbucheintrag .....	9
d. Emailadresse .....	9
e. Verrechnung .....	9
f. Versand .....	10
g. Reklamationsbearbeitung .....	10
h. Behördliche Auskunftersuchen .....	10
i. Notrufe .....	10
j. Übertragung von mobilen Rufnummern .....	10
8. Datensicherheit .....	11
9. Änderungen .....	11
10. Kontakt bei Fragen zum Datenschutz .....	12
Anhang – Liste der Dienstleister .....	13

## 1. Allgemeines

DIALOG telekom GmbH & Co KG (im folgendem: „DIALOG“) und deren Vertragspartner erheben, speichern und verarbeiten personenbezogene Daten um die vom Teilnehmer bestellten Dienstleistungen zu erfüllen. DIALOG verpflichtet sich, ihre Vertragspartner und Mitarbeiter Kundendaten streng vertraulich und unter Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften - insbesondere der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) und des Telekommunikationsgesetzes (TKG 2003) - zu behandeln. Weiters trifft DIALOG bzw. deren Vertragspartner Vorkehrungen um die Sicherheit der Daten zu gewährleisten.

Der Teilnehmer als Vertragsinhaber beauftragt DIALOG bzw. deren Vertragspartner, personenbezogene Stammdaten über die gesamte Vertragslaufzeit zu speichern. Nach Beendigung des Vertrags werden diese Daten nach Maßgabe der anwendbaren Gesetze gelöscht oder anonymisiert.

## 2. Verarbeitung personenbezogener Daten

Für die Erfüllung des Vertrages werden folgende Arten von Daten verwendet:

DIALOG bzw. deren Vertragspartner erheben und verarbeiten Stammdaten, Verkehrsdaten und sonstige personenbezogene Daten, die der Teilnehmer bei Vertragsschluss oder Registrierung zur Verfügung stellt und die von DIALOG bzw. deren Vertragspartner ermittelt wurden (Daten nach § 92 TKG 2003).

Stammdaten:

Dazu zählen beispielsweise Familien- und Vorname, Anschrift, Teilnehmernummer oder sonstige Kontaktinformation für die Nachricht, Information über Art und Inhalt des Vertragsverhältnisses, Bonität des Teilnehmers (§ 92 Abs 3 Z 3 TKG 2003).

Verkehrsdaten:

Daten, die bei DIALOG bzw. beim jeweiligen Netzbetreiber zum Zweck der Weiterleitung einer Nachricht an ein Kommunikationsnetz oder zum Zweck der Fakturierung dieses Vorgangs verarbeitet werden (§ 92 Abs 3 Z 4 TKG 2003), wie beispielsweise aktive und passive Teilnehmernummer.

Diese Verkehrsdaten werden, je nach Dienst, beim jeweiligen Netzbetreiber verarbeitet. Der jeweilige Netzbetreiber übermittelt an DIALOG nur jene Verkehrsdaten, die DIALOG für die Rechnungslegung bzw. die Erstellung des Einzelentgeltnachweises benötigt. Im Roamingfall (Mobilfunkdienstleistungen) kann sich diese Frist unter Umständen länger erstrecken, weil die Verkehrsdaten vielfach unmittelbar vorliegen, die Abrechnungsdaten von Roaming-Partnern unter Umständen jedoch erst verzögert einlangen. Bei Rechtsstreitigkeiten werden die Verkehrsdaten erst nach rechtskräftiger Entscheidung gelöscht oder anonymisiert.

#### Sonstige personenbezogene Daten:

Daten, die der Teilnehmer oder Dritte DIALOG bzw. deren Vertragspartner bei Vertragsabschluss oder während des Vertragsverhältnisses zur Verfügung stellen, wie beispielsweise Geburtsdatum, Bankverbindung, Zahlungsmodalitäten, Zahlungseingänge, Zeichnungs- oder Vertretungsbefugnis, Emailadresse, Kontaktdaten von Ansprechpersonen. Abgesehen von einer ausdrücklich anderweitigen Vereinbarung mit dem Teilnehmer fallen darunter keine besonderen Kategorien von Daten iSd Art 9 Abs 1 DSGVO. Nicht verarbeitet werden Daten über strafrechtliche Verurteilungen und Strafdaten oder damit zusammenhängende Sicherungsmaßnahmen (Art 10 DSGVO).

#### Kundenkenndaten:

(je nach Dienst): z.B. PIN, PUK, Kundenpasswort, DSL-Zugangsdaten

Inhaltsdaten werden außerhalb der technischen Notwendigkeit grundsätzlich nicht erfasst, außer es handelt sich um einen Dienst, dessen Zweck die Speicherung von Inhaltsdaten ist, wie beispielsweise Mailbox.

Wenn DIALOG bzw. deren Vertragspartner personenbezogene Daten, die nicht direkt beim Teilnehmer erhoben wurden, verarbeitet, kann der Teilnehmer die Quellen, aus der diese Daten stammen dem Anhang 1 (Dienstleister) entnehmen.

DIALOG bzw. deren Vertragspartner verwenden die Stammdaten, Verkehrsdaten wie sonstige personenbezogene Daten:

- für Auskünfte an Notruf-Organisationen auf deren Verlangen im Umfang von § 98 TKG 2003 und
- für Auskünfte und Maßnahmen aufgrund der jeweils gültigen gesetzlichen Verpflichtungen,
- für Telekommunikationsdienste und damit verbundene Leistungen iSd TKG 2003,
- um dem Kunden Informationen über das Leistungsangebot von DIALOG im Zusammenhang mit Kommunikationsdiensten für Zwecke des eigenen Marketings und für bedarfsgerechte Angebote, Serviceleistungen per Post, E-Mail oder SMS zuzusenden oder ihn diesbezüglich telefonisch zu kontaktieren, sofern der Teilnehmer dem zugestimmt hat.

### 3. Datenlöschung

DIALOG löscht bzw. anonymisiert die Stammdaten des Teilnehmers aus dem Vertragsverhältnis nach Beendigung der vertraglichen Beziehung und Verstreichen von Rechnungseinspruchsfristen mit dem Kunden beziehungsweise sobald sämtliche Entgelte vollständig eingebracht und allfällige Kundenbeschwerden bearbeitet wurden, spätestens jedoch nach Erlöschen aller gesetzlicher Aufbewahrungspflichten, beispielsweise jener nach § 212 UGB. Davon unbenommen bleiben die Daten jedoch auf Rechnungen bis zu 7 Jahre archiviert, um steuer- und bilanzrechtliche Verpflichtungen nachzukommen.

Verkehrsdaten werden gemäß § 99 TKG 2003 gelöscht oder anonymisiert, sobald sie zur Fakturierung nicht mehr notwendig sind, der Bezahlvorgang durchgeführt wurde und die Entgelte vom Teilnehmer in offener Frist nicht schriftlich beeinsprucht wurden.

Inhaltsdaten werden nicht gespeichert, sofern deren Speicherung für den Dienst nicht ein wesentlicher Bestandteil ist. Sofern aus technischen Gründen eine kurzfristige Speicherung erforderlich ist, löscht DIALOG bzw. deren Vertragspartner diese Daten nach dem Wegfall des Grundes unverzüglich (§ 101 Abs 1 TKG 2003). Ist die Speicherung von Inhalten ein Dienstmerkmal (z.B. Mobilbox), wird DIALOG bzw. deren Vertragspartner die Daten unmittelbar nach vollständiger Erbringung des Dienstes löschen (§ 101 Abs 2 TKG 2003).

Daten, welche aufgrund einer Einwilligungserklärung des Teilnehmers verarbeitet werden, welche für die Vertragserbringung und die Erfüllung gesetzlicher Verpflichtungen jedoch nicht notwendig sind, werden gelöscht, sobald der Teilnehmer deren Verarbeitung widerspricht, spätestens jedoch nach Beendigung des Vertrages.

## **4. Einwilligungserklärungen**

### **a. Bonitätsprüfung**

Der Teilnehmer stimmt zu, dass DIALOG bei Vertragsabschluss sowie während der Vertragsdauer seine Stammdaten sowie das Geburtsdatum bzw. die Firmenbuchnummer zum Zwecke der Bonitätsprüfung an rechtlich befugte Kreditauskunfteien übermittelt. (Siehe Anhang 1 - Dienstleister)

DIALOG behält sich vor, bei begründeten Zweifeln an der Bonität des Teilnehmers die angebotenen Services einzuschränken bzw. von der Vorlage weiterer Nachweise (z.B. Einkommensnachweis) oder der Erbringung sonstiger Sicherheitsleistungen abhängig zu machen (z.B. Kaution, Bankgarantie). Es handelt sich hierbei um eine Verarbeitung, die auch als Profiling bezeichnet wird. Es wird jedoch kein Profiling im Sinne des Art 22 DSGVO durchgeführt, da keine rein automatisierten Entscheidungen getroffen werden, die für den Teilnehmer rechtliche Wirkungen entfalten oder ihn in sonstiger Weise beeinträchtigen.

### **b. Kreditauskunfteien und Inkasso**

Der Teilnehmer stimmt zu, dass DIALOG im Falle eines qualifizierten Zahlungsverzuges bzw. zur Einbringlichmachung der Forderung Stammdaten, das Geburtsdatum bzw. die Firmenbuchnummer, Informationen über Art und Inhalt des Vertragsverhältnisses sowie die offenen Rechnungen an ein Inkassoinstitut übergibt und zum Zwecke des Gläubigerschutzes an rechtlich befugte Kreditauskunfteien übermittelt. Der Teilnehmer kann diese am Anmeldeformular gegebene Zustimmung zur Weitergabe seiner Daten an Kreditauskunfteien jederzeit widerrufen.

## 5. Rechtsbelehrung

Dem Kunden stehen die gesetzlichen Rechte auf Auskunft, Richtigstellung und Löschung der von DIALOG gespeicherten Daten zu.

### a. Auskunftsrecht (Art 15 DSGVO)

Der Teilnehmer hat das Recht, Auskunft darüber zu verlangen, welche dem Teilnehmer betreffenden personenbezogenen Daten verarbeitet werden. Er hat das Recht auf Auskunft über die Zwecke, für die seine Daten verarbeitet werden, welche Kategorien personenbezogener Daten verarbeitet werden, die Empfänger oder Kategorien von Empfängern der personenbezogenen Daten sowie die Dauer bzw. die Kriterien für die Festlegung der Dauer, für welche die Daten gespeichert werden. Wurden personenbezogene Daten nicht beim Teilnehmer direkt erhoben, werden alle verfügbaren Informationen über die Herkunft der Daten mitgeteilt. Nimmt der Teilnehmer von seinem Auskunftsrecht Gebrauch wird er auch auf sein Recht auf Berichtigung, auf Löschung, auf Einschränkung der Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten, auf das Widerspruchsrecht gegen die Verarbeitung und auf das Beschwerderecht bei der Aufsichtsbehörde hingewiesen.

### b. Recht auf Berichtigung (Art 16 DSGVO)

Der Teilnehmer kann jederzeit verlangen, dass unrichtige Daten unverzüglich berichtigt oder dass unvollständige Daten unter Berücksichtigung der Zwecke der Verarbeitung vervollständigt werden.

### c. Recht auf Löschung (Art 17 DSGVO)

Der Teilnehmer kann eine unverzügliche Löschung seiner Daten verlangen, sofern diese Daten für jene Zwecke, für welche sie erhoben bzw. verarbeitet wurden, nicht mehr notwendig sind; die Einwilligung zur Verarbeitung widerrufen wurde und keine anderweite Rechtsgrundlage für die Verarbeitung besteht; Widerspruch gegen die Verarbeitung eingelegt wurde und keine vorrangigen berechtigten Gründe für die Verarbeitung vorliegen; Widerspruch gegen die Verarbeitung von Daten, welche zum Zwecke der Direktwerbung verarbeitet wurden, eingelegt wurde; Daten unrechtmäßig verarbeitet wurden.

### d. Recht auf Einschränkung der Verarbeitung (Art 18 DSGVO)

Der Teilnehmer hat das Recht, die Einschränkung der Verarbeitung zu verlangen, wenn vom Teilnehmer die Richtigkeit der Daten bestritten wird bis die Überprüfung der Richtigkeit durch DIALOG abgeschlossen wurde; Daten unrechtmäßig verarbeitet wurden und der Teilnehmer statt der Löschung die Einschränkung der Verarbeitung verlangt; die Daten für die Zwecke der Verarbeitung von DIALOG nicht länger benötigt werden, der Teilnehmer diese jedoch für die Geltendmachung von Rechtsansprüchen benötigt; Widerspruch gegen die Verarbeitung eingelegt wurde und noch abgeklärt werden muss ob die berechtigten Gründe von DIALOG, jene des Teilnehmers überwiegen oder nicht. DIALOG wird den Teilnehmer informieren, bevor die Einschränkung der Verarbeitung aufgehoben wird.

#### **e. Recht auf Datenübertragbarkeit (Art 20 DSGVO)**

Der Teilnehmer hat das Recht, personenbezogene Daten, welche er DIALOG bereitgestellt hat, in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zu erhalten, sofern die Verarbeitung auf einer Einwilligung des Teilnehmers zur Verarbeitung oder auf einen Vertrag beruht und die Verarbeitung automatisiert erfolgt. Weiters hat der Teilnehmer das Recht, diese Daten einem anderen Verantwortlichen zu übermitteln oder DIALOG mit der Übermittlung zu beauftragen, soweit dies technisch machbar ist.

#### **f. Widerrufsrecht**

Sämtliche Einwilligungen für Datenverarbeitungen, die für die Vertragserbringung und die Erfüllung gesetzlicher Verpflichtungen nicht notwendig sind, kann der Teilnehmer jederzeit kostenlos und ohne Angabe von Gründen widerrufen.

#### **g. Widerspruchsrecht (Art 21 DSGVO)**

Der Teilnehmer hat das Recht, jederzeit gegen die Verarbeitung der ihn betreffenden personenbezogenen Daten Widerspruch einzulegen. DIALOG verarbeitet die personenbezogenen Daten nicht mehr, es sei denn, DIALOG kann zwingende schutzwürdige Gründe für die Verarbeitung nachweisen, welche die Interessen, Rechte und Freiheiten des Teilnehmers überwiegen, oder wenn die Verarbeitung der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen dient. Gegen die Verarbeitung von Daten zu Werbezwecke kann der Teilnehmer jederzeit Widerspruch einlegen.

#### **h. Beschwerderecht**

Sollte der Teilnehmer datenschutzrechtliche Beschwerden haben, so kann er sich jederzeit an DIALOG wenden, um eine rasche Lösung zu erzielen. Andernfalls kann er sich an die Aufsichtsbehörde, die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH, Mariahilfer Straße 77–79, 1060 Wien, oder an die Österreichische Datenschutzbehörde, Wickenburggasse 8, 1080 Wien, wenden.

#### **i. Informationspflicht des Teilnehmers**

Der Teilnehmer als Vertragsinhaber verpflichtet sich, die Datenschutzbestimmungen zu beachten und alle Nutzer des Anschlusses darüber zu informieren, dass Verkehrs- und Nutzungsdaten erfasst werden. Wenn der Teilnehmer einen Einzelgesprächsnachweis, bei dem alle Rufnummern klar ersichtlich sind, beantragt, muss der Teilnehmer alle Nutzer des Anschlusses gemäß § 6 Abs. 2 Einzelentgeltnachweisverordnung vor der Überlassung des Anschlusses darüber aufklären.

## **6. Ort der Datenverarbeitung**

Die Speicherung bzw. Verarbeitung der Daten erfolgt vorwiegend in Österreich bzw. innerhalb der EU. Eine Speicherung bzw. Verarbeitung in einem Drittland erfolgt nur im Roamingfall im EU-Ausland (Mobilfunk).

Wenn der Kunde ins Ausland reist, werden seine Daten von den jeweiligen Mobilfunkanbietern in den jeweilig bereisten Ländern verarbeitet. Der Netzbetreiber hat mit vielen Anbietern von Mobilfunk weltweit direkt oder indirekt Verträge geschlossen. Die Datenschutzbedingungen (insbesondere Speicherfristen) richten sich nach den jeweiligen länderspezifischen Gesetzen.

DIALOG bzw. deren Vertragspartner haben Verträge mit zahlreichen technischen Dienstleistern und Netzbetreibern, die jeweils Spezialisten für die technischen Systeme und Komponenten sind. Sollte ein Fehler auftreten, so ist es wichtig, dass dieser von den jeweiligen verantwortlichen, höchst spezialisierten Firmen auch in der Nacht rasch und kompetent gelöst wird. Dazu bedient sich DIALOG bzw. deren Vertragspartner des „Follow-the-sun“-Prinzips. Das bedeutet, dass technische Spezialisten weltweit verfügbar sind und je nach Zeitzone etwaige technische Fehler beheben können.

## **7. Datenübermittlung an bzw. von Dritte (Dienstleister bzw. Auftragsverarbeiter gem. Art 28 DSGVO)**

Zur Vertragsabwicklung bedient sich DIALOG auch der Dienste Dritter (Dienstleister oder Kommunikationsnetzbetreiber) welche entweder als Verantwortliche gem. Art 4 Z 7 DSGVO oder als Auftragsverarbeiter gem. Art 28 DSGVO im Auftrag von DIALOG tätig sind. Die jeweiligen Vertragspartner sind verpflichtet, die gesetzlichen Bestimmungen (insbesondere der DSGVO und des TKG 2003) einzuhalten und sämtliche Daten ausschließlich zum Zwecke der Dienstleistung zu verarbeiten. Eine Liste der Dienstleister findet sich im Anhang 1.

### **a. Angebot, Vertragsabschluss bzw. Kundenbetreuung**

Wird DIALOG von einem Interessenten zur Legung eines Angebotes kontaktiert (z.B. telefonisch, per Email, Kontaktformular über die Homepage) werden sämtliche vom Interessenten bekannt gegebenen Stammdaten an einem Vertriebspartner der DIALOG zur weiteren Kontaktaufnahme übermittelt.

Wird der Vertrag bei einem Vertriebspartner von DIALOG abgeschlossen, werden die für die Vertragserfüllung notwendigen Daten, welche bei Vertragsabschluss vom Vertriebspartner erhoben werden, von diesem an DIALOG übermittelt. Zum Zwecke der laufenden Kundenbetreuung, werden dem jeweiligen Vertriebspartner Kundendaten (wie beispielsweise, Stammdaten oder Vertragsdaten) zur Verfügung gestellt. Sollte der Vertriebspartner seine Tätigkeit für DIALOG einstellen, werden Stammdaten bzw. Vertragsdaten an einem anderen Vertriebspartner zur weiteren Kundenbetreuung übermittelt.

Um eine durchgehende Erreichbarkeit für unsere Kunden zu gewährleisten, bedient sich DIALOG auch eines externen Callcenters, welchem eine Schnittstelle zu Kundendaten (wie beispielsweise Stammdaten oder Vertragsdaten) zur Verfügung gestellt wird.

#### **b. Dienstleistungserbringung**

DIALOG erbringt als Wiederverkäufer Kommunikationsdienste und -services, Internet- und sonstige Dienste welche ihr zum Teil von dritten Dienstleistern, Kommunikationsdienstbetreibern bzw. Kommunikationsnetzbetreibern und Servicebetreiber zur Verfügung gestellt werden. Um die vom Kunden bestellte Dienstleistung beim jeweiligen Vertragspartner beauftragen zu können, werden die Stammdaten und das Geburtsdatum bzw. die Firmenbuchnummer oder sonstige personenbezogene Daten übermittelt, soweit dies für die Leistungserbringung durch den jeweiligen Vertragspartner notwendig ist.

Wird uns vom Teilnehmer eine Störung gemeldet, werden an den jeweiligen Vertragspartner die Stammdaten bzw. Rufnummer übermittelt, soweit dies für eine Überprüfung bzw. Behebung der Störung notwendig ist.

Bei der Nutzung des Dienstes DIALOG VT wird die mobile Rufnummer, mit der man sich registriert, damit die Telefonanlage den Nutzer per GSM anrufen kann, unter der <https://start.dialog-vt.at> gespeichert.

#### **c. Telefonbucheintrag**

Der Teilnehmer kann für entbundene Festnetzrufnummern und für Mobilrufnummern DIALOG zur kostenlosen Eintragung in das öffentliche Teilnehmerverzeichnis beauftragen. DIALOG wird Familienname, Vorname, akademischer Grad, Adresse, Teilnehmernummer und wahlweise auch eine gewünschte Berufsbezeichnung zur Eintragung weiterleiten.

#### **d. Emailadresse**

Der Teilnehmer hat die Möglichkeit, auf Wunsch eine kostenlose Emailadresse von DIALOG zu nutzen. Aus technischen Gründen ist es notwendig, die Emails solange am Server zu speichern, bis der Teilnehmer die Emails abgerufen hat. Diese werden nach Abruf jedoch unverzüglich gelöscht (§ 101 TKG). 1 Monat nach Beendigung des Vertrages mit DIALOG erhält der Teilnehmer eine Information, dass ein Monat später die Emailadresse deaktiviert wird und somit sämtliche vom Teilnehmer noch nicht abgerufenen Emails gelöscht werden.

#### **e. Verrechnung**

Zur Rechnungserstellung werden uns vom jeweiligen Netzbetreiber Verkehrsdaten zum jeweiligen Dienst übermittelt. Wird vom Teilnehmer die Zusendung der Rechnung per Post gewünscht, übermittelt DIALOG, an die Österreichische Post AG jene Daten, welche auf der Rechnung aufgedruckt werden.

Hat uns der Teilnehmer zur Bezahlung der Rechnung ein SEPA-Lastschriftmandat erteilt, werden Name, IBAN und Rechnungsbetrag an die durchführende Bank automatisiert übertragen.

Wird vom Teilnehmer eine Rechnung trotz Zahlungserinnerung und Setzung einer Nachfrist nicht beglichen, wird diese Forderung an ein Inkassobüro übergeben. In diesem Zusammenhang werden die

Stammdaten, das Geburtsdatum bzw. die Firmenbuchnummer, Informationen über Art und Inhalt des Vertragsverhältnisses sowie die offenen Rechnungen übermittelt.

Wird über das Vermögen des Teilnehmers ein Insolvenzverfahren ohne Eigenverwaltung eröffnet, werden dem Masseverwalter Stammdaten, Vertragsdaten und die offenen Rechnungen übermittelt.

DIALOG ist zur ordnungsgemäßen Buchführung verpflichtet. Um die Buchhaltung revisionssicher prüfen zu lassen, bevollmächtigt DIALOG namhafte und behördlich befugte Wirtschaftsprüfungs- und Steuerberatungsgesellschaften. Diese unterliegen selbstverständlich den beruflichen Verschwiegenheitsverpflichtungen.

#### **f. Versand**

Bei Zusendungen an den Teilnehmer (z.B. Endgeräte, SIM-Karten) erfolgt der Versand durch Logistikunternehmen. Dazu ist es notwendig diesen den Namen und die Adresse des Teilnehmers zu übermitteln.

#### **g. Reklamationsbearbeitung**

Wendet sich der Teilnehmer mit einer Reklamation an dritte Stellen (z.B. Rechtsanwälte, Konsumentenschutzstellen, Schlichtungsstelle der RTR) werden im Rahmen der Beschwerdebearbeitung nur jene Daten an diese Stellen übermittelt, die für die Klärung der jeweiligen Reklamation notwendig sind.

#### **h. Behördliche Auskunftersuchen**

In bestimmten Fällen ist DIALOG gesetzlich verpflichtet, Daten an eine anfragende staatliche Stelle zu übermitteln. Dies unterliegt den sehr strengen Bestimmungen insbesondere des TKG, des StGB und der StPO und wird von DIALOG in jedem einzelnen Fall genauestens geprüft.

#### **i. Notrufe**

Wird ein Notruf an einen Notrufdienst (Rettung, Feuerwehr, Polizei, etc.) abgegeben, so ist DIALOG verpflichtet auf Verlangen des Notrufdienstes Auskunft über die Stammdaten des Teilnehmers zu erteilen. Wird der Notruf von einer Mobilrufnummer abgesetzt, wird DIALOG den Notrufdienst mitteilen, dass die Standortdaten beim Mobilfunknetzbetreiber erhoben werden können.

#### **j. Übertragung von mobilen Rufnummern**

Der Rufnummerninhaber kann über DIALOG den Mobilfunknetzbetreiber dazu bevollmächtigen, für diesen eine Nummernübertragungsinformation gemäß der NÜV-Verordnung abzufragen. Der Mobilfunknetzbetreiber wird DIALOG die NÜV-Information (welche vom abgebenden Betreiber bekannt gegebenen Stammdaten und Vertragsdaten beinhaltet) übermitteln. DIALOG wird diese dem Rufnummerninhaber auf den vom ihm gewünschten Übermittlungsweg (z.B. Post, Email) weiterleiten.

## 8. Datensicherheit

Zum Schutz Ihrer Daten haben wir umfangreiche technische und betriebliche Sicherheitsvorkehrungen getroffen. Unsere Sicherheitsverfahren werden regelmäßig überprüft und dem technischen Fortschritt angepasst. Um einen Missbrauch auszuschließen ist zudem jeder Mitarbeiter von DIALOG dazu verpflichtet vor Beginn des Dienstverhältnisses eine Geheimhaltungserklärung zu unterzeichnen.

Wenn DIALOG die Verletzung der Sicherheit oder Integrität von Kundendaten oder Endgeräten feststellt, so informiert DIALOG den Teilnehmer unverzüglich persönlich, telefonisch, postalisch, per SMS, per E-Mail, per Fax oder über sonstige Wege.

Sollte eine mögliche Datenschutzverletzung festgestellt werden, so informiert DIALOG die zuständige Aufsichtsbehörde (Datenschutzbehörde, bei einer Sicherheitsverletzung zudem die Regulierungsbehörde RTR-GmbH).

Sollte DIALOG ein erhebliches Risiko für die Rechte und Freiheiten von Kunden feststellen, werden die Kunden über oben genannte Kontaktkanäle unverzüglich persönlich informiert.

DIALOG hat insbesondere folgende Sicherheitsmaßnahmen zu Gewährleistung der Datensicherheit getroffen:

- Detaillierte Sicherheitskonzepte für technische Infrastruktur, Systeme und Geräte
- Prüfung unserer Systeme und Geräte auf Einhaltung der Datenschutz- und Sicherheitsbestimmungen vor Inbetriebnahme
- Sammlung von veröffentlichten Meldungen über Sicherheitsschwachstellen, um potentielle Probleme frühzeitig zu erkennen.
- Beobachtung unsere Systeme rund um die Uhr, an 365 Tagen im Jahr. So können wir auf akute Sicherheitsverletzungen rasch reagieren.
- Laufende Schulungen aller Mitarbeiter zu Datenschutz- und Datensicherheitsthemen.
- Jeder Mitarbeiter verpflichtet sich bereits bei Dienstantritt zur Einhaltung des Datengeheimnisses und des Kommunikationsgeheimnisses.

## 9. Änderungen

Sollte DIALOG die vorliegenden Datenschutzbestimmungen ändern, wird der Teilnehmer postalisch, per Rechnungsdruck oder SMS auf die entsprechenden Änderungen hingewiesen.

## 10. Kontakt bei Fragen zum Datenschutz

Bei Fragen zum Thema Datenschutz kann sich der Teilnehmer an DIALOG wenden:

DIALOG telekom GmbH & Co KG  
Goethestraße 93  
4020 Linz  
0800 - 0699 799

Datenschutzbeauftragte:  
[datenschutz@dialog-telekom.at](mailto:datenschutz@dialog-telekom.at)

## Anhang – Liste der Dienstleister

### **Kommunikationsdienstbetreibern bzw. Kommunikationsnetzbetreibern und Servicebetreiber:**

Zur Dienstleistungserbringung bedient sich DIALOG auch der Dienste Dritter wie beispielsweise:

T-Mobile Austria GmbH, Rennweg 97-99, 1030 Wien

Colt Telecom Austria GmbH, Kärntner Ring 10, 1010 Wien

A1 Telekom Austria AG, Lassallestraße 9, 1020 Wien

### **Angebot, Vertragsabschluss bzw. Kundenbetreuung:**

Selbständige Vertriebspartner die im Namen von DIALOG Kundenverträge vermitteln und Kunden betreuen.

externes Callcenter

### **Bonität/Verrechnung:**

Zur Einholung von Bonitätsauskünften, für die Einbringung von offenen Forderungen (Zahlungsverzug) bzw. zur kaufmännischen Abwicklung bedient sich DIALOG beispielsweise folgender Dienstleister:

CRIF GmbH, Diefenbachgasse 35-39, 1150 Wien (Kreditauskunft)

Inkasso Haydn GmbH & Co KG, Enzmüllnerweg 10, 4040 Linz (Inkassobüro)

UniCredit Bank Austria AG, Rothschildplatz 1, 1020 Wien (Zahlungsverkehr)

Wirtschaftsprüfungs- und Steuerberatungsgesellschaften

### **Logistikunternehmen:**

Österreichische Post AG, Rochusplatz 1, 1030 Wien