

# Datenschutzhinweis für den Vodafone Remote Assistant [VRA]

## 1. Ihre Daten – unsere Verantwortung

Ihre Privatsphäre ist uns wichtig. In diesem Datenschutzhinweis erfahren Sie alles darüber, wie wir, die die Vodafone GmbH, Ferdinand-Braun-Platz 1, 40549 Düsseldorf, als Verantwortliche für die Datenverarbeitung im Zusammenhang mit dem Vodafone Remote Assistant (nachfolgend „VRA“) mit Ihren persönlichen Daten umgehen.

## 2. Berechtigungen und Datenzugriff

Damit der VRA rundum funktioniert, benötigen wir Zugriff auf bestimmte Funktionen Ihres Endgerätes und auf dem Gerät gespeicherte Daten.

Zu Beginn einer Übertragung fragen wir folgende Berechtigungen an. Soweit Sie die Berechtigungen erteilen, nutzen wir diese in folgendem Umfang:

### Kamera aktivieren (Video-Session)

Den Zugriff auf Ihre Kamera benötigt die App, damit Sie bei Nutzung der App Bildaufnahmen machen können. Ihre Bildaufnahmen speichert die App nicht.

### Bildschirminhalte teilen (Screensahring-Session)

Den Zugriff auf Ihre Bildschirmhalte benötigt die App, damit Sie bei Nutzung der App diese teilen können. Ihre Bildschirmhalte speichert die App nicht.

### Uneingeschränkter Internet-Zugriff

Damit die App Daten mit unseren Systemen austauschen kann, wird ein uneingeschränkter Internet-Zugriff benötigt.

### Mikrofon aktivieren

Den Zugriff auf Ihr Mikrofon wird angefragt, sobald Sie das Mikrofon aktivieren. Standardmäßig ist dieses beim Start der Übertragung ausgeschaltet, da bereits eine bestehende Telefonverbindung über die Hotline aufgebaut wurde.

## 3. Weitere Daten, die wir von Ihnen verarbeiten

Zu den Arten von Informationen, die wir verarbeiten, gehören:

- Ihre Anmeldeinformationen, wie Session-IDs sowie Ihre Rufnummer bzw. E-Mail-Adresse, um Ihnen den Einladungslink zusenden zu können.
- Start- und Endzeitpunkt der Übertragung
- Informationen zu Ihrem Endgerät, wie dessen Betriebssystem sowie der verwendete Webbrowser und dessen Version, um die Kompatibilität für die Nutzung des VRAs zu überprüfen

## 4. Wann wir Ihre persönlichen Daten erfassen

Wir sammeln persönliche Informationen, wenn:

- Wir Ihnen ein Link zur Videoübertragung per SMS oder E-Mail zusenden
- Sie im ersten Schritt einwilligen und die Videoübertragung oder das Teilen der Bildschirmhalte startet.

## 5. Grundlagen der Datenverarbeitung

Wir verarbeiten Ihre persönlichen Daten auf folgenden Grundlagen:

- **Einhaltung einer zwingenden rechtlichen Verpflichtung**, einschließlich buchhalterischer und steuerlicher Anforderungen (wie z.B. Aufbewahrungspflichten); oder
- Ihre **Einwilligung**, wenn wir uns nicht auf eine andere Rechtsgrundlage stützen. Die Einwilligung wird Ihnen immer gesondert vorgelegt und Sie können sie jederzeit widerrufen.

## 6. Wie wir Ihre persönlichen Daten nutzen

Wir nutzen Ihre persönlichen Daten wie folgt:

- a) Für die **Erbringung des Dienstes**, d.h.:
  - um Ihnen den Startlink zur Videoübertragung übermitteln zu können

- um Ihnen die Übertragung von Bildschirmaufnahmen zu ermöglichen

**b) für die Verbesserung des Dienstes**

Wir sammeln anonyme, anonymisierte oder aggregierte Informationen, um den Service, den wir Ihnen anbieten, zu verbessern.

## **7. Berechtigtes Interesse und Analysen**

Über die oben genannten Fälle hinaus verarbeiten wir Ihre persönlichen Daten im Rahmen unseres berechtigten Interesses unter Umständen auch zu folgenden Zwecken:

- Sicherstellung der technischen Verfügbarkeit und Informationssicherheit
- Geltendmachung rechtlicher Ansprüche
- Vertriebs- und Unternehmenssteuerung
- Optimierung der internen Prozesse
- Prüfung und Optimierung von Bedarfsanalysen
- Verbesserung von Produkten und Services mittels analytischer und statistischer Verfahren
- Verbesserung der Servicequalität mittels analytischer und statistischer Verfahren
- Verbesserung der Kundenzufriedenheit mittels analytischer und statistischer Verfahren

Diese Datenverarbeitungen finden unter Berücksichtigung des Grundsatzes der Datenminimierung und soweit möglich in anonymisierter, pseudonymisierter oder aggregierter Form statt. Dadurch sind Sie als Person hinter den Daten entweder gar nicht mehr zu erkennen oder aber nur mit besonders geschützten Zusatz-Infos. Dafür ersetzen wir z. B. Ihren Namen durch einen anderen, zufällig gewählten Wert. Sie können der Verarbeitung Ihrer persönlichen Daten jederzeit widersprechen. In den o.g. Fällen geben Sie bitte die Gründe für Ihren Widerspruch an, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben. Kontaktdaten zur Ausübung Ihres Widerspruchsrechts finden Sie unter Ziffer 10.

## **8. Löschen und Sperren Ihrer Daten**

Die Videoübertragung, sowie mögliche angefertigte Bildschirmaufnahmen, werden sofort nach Beendigung der Session verworfen und nicht im VRA gespeichert.

Ihre SMS-Nummer oder E-Mail-Adresse zur Versendung des Übertragungslinks löschen wir nach 3 Monaten.

## **9. Ihre Datenschutzrechte**

Sie wollen wissen, welche Daten wir über Sie speichern? Sie fragen sich, wofür wir Ihre persönlichen Daten nutzen oder woher wir sie haben? Sprechen Sie uns an. Ihre Fragen beantworten wir gern. Ihre Daten haben sich geändert? Geben Sie uns Bescheid. Oder es hat sich ein Fehler in Ihre Kundendaten eingeschlichen? Wir ändern das für Sie. Sie wollen persönliche Daten löschen lassen? Sagen Sie uns, um welche Angaben es genau geht. Wir löschen dann alle Daten, für die wir keinen Speichergrund mehr haben. Wollen Sie Ihre Daten mitnehmen, die Sie uns zur Verfügung gestellt haben? Kein Problem, wir stellen sie Ihnen in Textform zur Verfügung.

## **10. Ihr Datenschutzservice**

Ob Auskunft, Berichtigung, Löschung oder Widerspruch – unsere Spezialisten für Datenschutz sind für Sie da. Nutzen Sie bei allen Fragen rund um Ihre Datenschutz-Rechte unseren Online-Datenschutz-Service unter: [www.vodafone.de/datenschutz](http://www.vodafone.de/datenschutz)

Oder schreiben Sie an:

Dr. Dirk Herkströter, Datenschutzbeauftragter Vodafone GmbH, Ferdinand-Braun-Platz 1, 40549 Düsseldorf

Sollten wir Ihr Datenschutz-Anliegen nicht klären können, können Sie sich an die für uns zuständige Aufsichtsbehörde wenden.

Bundesbeauftragter für den Datenschutz und die Informationsfreiheit, Graurheindorfer Str. 153, 53117 Bonn

## **11. Allgemeine Datenschutzhinweise**

Weitere Informationen zum Umgang mit Ihren persönlichen Daten bei Vodafone finden Sie jederzeit unter [www.vodafone.de/datenschutz](http://www.vodafone.de/datenschutz)