

Allgemeines

Datenschutz ist Vertrauenssache und Ihr Vertrauen ist uns wichtig. Wir respektieren Ihre Privat- und Persönlichkeitssphäre. Der verantwortungsvolle und rechtskonforme Umgang mit Personendaten ist der Swisscom (Schweiz) AG, Alte Tiefenastrasse 6, Worblaufen, 3050 Bern („Swisscom“ oder „wir“) ein grosses Anliegen.

Diese Datenschutzerklärung („Erklärung“) beschreibt die Art und Weise, wie wir Ihre Personendaten bearbeiten. Die Erklärung findet Anwendung und ist Vertragsbestandteil, wenn sie im Vertragsdokument als Vertragsbestandteil aufgeführt wird oder in den anwendbaren Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) darauf verwiesen wird. Ergeben sich Widersprüche zwischen dieser Erklärung und den AGB, so haben die Bestimmungen dieser Erklärung Vorrang.

Sofern Sie bereits Produkte- und Dienstleistungen von Swisscom nutzen, bezieht sich diese Erklärung auch auf durch Swisscom in der Vergangenheit erhobene und bei Swisscom bereits gespeicherte Personendaten von Ihnen, die wir mit inskünftig gesammelten Personendaten verknüpfen und bearbeiten können.

Mit Ihrer Annahme dieser Erklärung willigen Sie in unsere Bearbeitung von personenbezogenen Daten unter Beachtung der Datenschutz- und Fernmeldegesetzgebung sowie den nachfolgenden Bestimmungen ein.

1 Bearbeitung von Daten zur Leistungserbringung und Vertragsabwicklung

Swisscom erhebt, speichert und bearbeitet Personendaten ihrer Kunden soweit dies für die Verwaltung der Kundenbeziehung, die Erbringung ihrer Dienstleistungen, die Abwicklung von Bestellungen und Verträgen, die Rechnungstellung, die Beantwortung von Fragen und Anliegen, die Unterstützung bei technischen Angelegenheiten sowie die Evaluation, Verbesserung und Neuentwicklung von Swisscom Waren, Dienstleistungen und Funktionen erforderlich ist. Personendaten sind alle Angaben und Informationen, die sich auf eine bestimmte oder bestimmbare Person beziehen.

Im Rahmen Ihrer Nutzung unserer Informations-, Kommunikations- und Technologie-Dienstleistungen erhebt, speichert und bearbeitet Swisscom technische Daten. Technische Nutzungsdaten können für folgende Zwecke personenbezogen bearbeitet werden:

- Soweit dies für die Sicherheit und den Betrieb unserer technischen Infrastruktur, die Gewährleistung der Dienstleistungs- und insbesondere Verbindungsqualität und die Weiterentwicklung von Dienstleistungen erforderlich ist.
- Sofern dies nachfolgend in dieser Erklärung aufgeführt ist oder Sie bei der Nutzung eines Dienstes zugestimmt haben.

2 Bearbeitung von Daten aus dem Fernmeldeverkehr

Als Fernmeldediensteanbieterin ist Swisscom dem Fernmeldegeheimnis verpflichtet und bearbeitet Daten über den Fernmeldeverkehr im gesetzlich zulässigen oder vorgeschriebenen Rahmen.

Swisscom bearbeitet Daten aus dem Fernmeldeverkehr insbesondere für den Aufbau einer Verbindung, zur Übermittlung von Informationen und zur Rechnungstellung. Darüber hinaus bearbeitet Swisscom Standortdaten aus dem Fernmeldeverkehr zu den in der nachfolgenden Ziffer 5 aufgeführten Zwecken.

Die im Rahmen Ihrer Nutzung von Fernmeldedienstleistungen zwischen Ihnen und Ihrem Kommunikationspartner übermittelten Sprachinhalte und Nachrichten wie SMS-, MMS-, Chat-, Messenger- oder E-Mail Nachrichten werden durch Swisscom weder aufgezeichnet noch in irgendeiner Form gelesen. Das gilt auch für Daten, die Sie uns im Rahmen Ihrer Nutzung unserer E-Mail-Dienstleistungen oder Speicherlösungen zur Aufbewahrung anvertrauen.

3 Datenbearbeitungen zu Marketingzwecken von Swisscom

Wir bearbeiten Ihre Personendaten für Marketingzwecke wie die allgemeine Kundenkommunikation und die personalisierte Anpassung der Angebote von Swisscom, der anderen Gesellschaften der Swisscom-Gruppe sowie ausgewählter Geschäftspartner.

3.1 Zu Marketingzwecken bearbeitet Daten

Von Ihnen im Rahmen der vertraglichen Beziehung bekanntgegebenen Daten und Daten über Ihre Nutzung unserer Produkte und Dienstleistungen sowie unserer Internet-Seiten und Online Dienste:

- Identifikations- und Kontaktdaten wie Name, Vorname; Geschlecht; Alter, Geburtsdatum; Nationalität; Adresse; Telefonnummer, E-Mail-Adresse; Kundennummer; Beruf.
- Vertrags- und Abonnementsdaten wie Datum, Art, Inhalt, Vertragspartner, Laufzeit von Verträgen und Abonnements sowie daraus geltend gemachte Ansprüche auf Vergütung.

- Kundenaktivitätsdaten wie die Art unserer Produkte und Dienstleistungen, die Sie nutzen; Art und Umfang Ihrer Nutzung; Kundenpräferenzen; Kundendienstinformationen wie Retouren von Waren, Reklamationen, Garantiefälle, Lieferungsinformationen sowie Informationen zu Endgeräten des Kunden wie Gerätetyp, Geräte-Name, Betriebssystem und Version.

- Online-Daten wie Zeitpunkt des Abrufs unserer Internet-Seite; Name unserer aufgerufenen Internet-Seiten; IP-Adresse Ihres Computers oder mobilen Endgeräts; Adresse der Webseite, von der Sie auf unsere Internet-Seite gekommen sind; Angaben in Formularen, Warenkorbinhalte, Clicks auf Inhalte der Internet-Seite sowie Art und Weise der Nutzung unserer Dienste im Kundencenter und Nutzungsdaten mit Bezug auf Swisscom Apps für mobile Endgeräte; Swisscom-Seiten auf sozialen Netzwerken einschliesslich Dauer und Häufigkeit der Besuche sowie Suchbegriffe, abgegebene Bewertungen und Kommentare. Die Beschaffung dieser Daten erfolgt gemäss der Online-Datenschutzerklärung unserer Internet-Seiten sowie der Nutzungs- und Datenschutzbestimmungen der jeweiligen Swisscom Apps.

Von Dritten beschaffte Daten:

- Von Datenlieferanten und Adresshändlern beschaffte persönliche Angaben und Haushaltsinformationen wie Haushaltsgrösse, Einkommensklasse und Kaufkraft, Einkaufsverhalten und Kontaktdaten von Angehörigen.
- Von Dritt-Webseitenbetreibern und Online-Netzwerken beschaffte Online-Daten wie das Surfverhalten auf Webseiten Dritter und Interessen.

Bildung von Kundensegmenten und -profilen:

Damit wir Ihnen individualisierte, zielgerichtete und auf Ihre Kundenbedürfnisse besser abgestimmte Werbung oder Angebote unterbreiten können, erstellen wir Kundensegmente oder Kundenprofile. Dazu verknüpfen und analysieren wir die für unsere Marketingzwecke relevanten Daten.

3.2 Weitergaben von Marketingdaten an Konzerngesellschaften von Swisscom

Mit Ihrer Annahme dieser Erklärung erlauben Sie uns, Ihre für Marketing- und Werbezwecke bearbeiteten Personendaten an Konzerngesellschaften der Swisscom Gruppe für deren eigene Nutzung zu Marketingzwecken weiterzugeben.

Die Weitergabe von Kundenprofilen an Konzerngesellschaften erfolgt nur auf der Grundlage Ihrer zusätzlich ausdrücklichen Einwilligung.

3.3 Widerspruchsrecht

Sie haben jederzeit die Möglichkeit, gegen den Empfang von Werbung und die Bearbeitung Ihrer Daten zu Marketing- und Werbezwecken Widerspruch einzulegen. In diesem Fall werden weder Daten zu diesem Zweck beschafft noch bearbeitet. Die bereits zu diesem Zweck beschafften und zusammengeführten Daten werden innerhalb von zwei Arbeitstagen gelöscht. Für den Widerruf Ihrer Zustimmung zur Bearbeitung von Online Daten sind die Angaben auf der Swisscom Internet-Seite massgeblich. Gegen allgemeine Werbeanzeigen auf Internet-Seiten besteht keine Widerspruchsmöglichkeit.

4 Bereitstellung von Daten für Werbeermarktung Dritter

Mit Ihrer Annahme dieser Erklärung erlauben Sie uns, Ihre durch uns für Marketing- und Werbezwecke bearbeiteten Daten auf der Basis einer Identifikationsnummer ohne Personenbezug und in aggregierter Form an Werbeermarktungsgesellschaften zum Zweck der zielgruppenbasierten Werbung zugänglich zu machen.

Darüber hinaus können wir Werbeermarktungsgesellschaften in aggregierter Form Angaben zu Ihrer Person wie Altersgruppe, Geschlecht und Wohnregion sowie von Dritten beschaffte persönliche Informationen und Haushaltsangaben zur Verfügung stellen, die durch die Werbeermarktungsgesellschaften mit Informationen aus Ihrer Nutzung einer Webseite oder eines Online-Dienstes von Partnern des Netzwerks der Werbeermarktungsgesellschaften verknüpft werden können. Dazu verwenden wir Ihre IP-Adresse, die wir von den jeweiligen Partnern des Werbeermarktungsnetzwerks erhalten.

Swisscom gibt Ihre Identität weder Werbeermarktungsgesellschaften noch Partnern von Werbeermarktungsnetzwerken bekannt. Die Beteiligten sind verpflichtet, die Herstellung eines Personenbezugs zu unterlassen und zu verhindern.

Sie haben jederzeit die Möglichkeit, der Bereitstellung Ihrer Daten für Werbeermarktung Dritter zu widersprechen. In diesem Fall werden Daten zu diesem Zweck weder beschafft noch bearbeitet. Die bereits zu diesem Zweck beschafften und zusammengeführten Daten werden innerhalb von zwei Arbeitstagen gelöscht.

5 Gewinnung und Weitergabe von Informationen aus Datenanalysen (Smart Data)

Durch den Einsatz von Datenanalyseverfahren gewinnen wir statistische und analytische Informationen (Datenprodukte), die wir an andere Gesellschaften der Swisscom-Gruppe oder Dritte wie Geschäftspartnern oder Kunden in anonymisierter Form kommerziell veräussern. Zu diesem Zweck kann Swisscom anonymisierte Standortdaten aus Ihrem Fernmeldeverkehr für Datenanalysen verwenden. Zudem kann Swisscom zum gleichen Zweck Personendaten für nicht personenbezogene Datenanalysen verwenden.

Eine weitergehende Verwendung von Daten erfolgt soweit gesetzlich erforderlich erst mit Ihrer zusätzlichen Einwilligung.

Sie haben jederzeit die Möglichkeit, die Verwendung von Standortdaten oder anderen Personendaten für die Gewinnung von Datenprodukten zur kommerziellen Veräusserung abzulehnen oder Ihre Einwilligung zu widerrufen.

6 Weitergabe von Daten

Neben den in den vorstehenden Bestimmungen erläuterten Weitergaben können wir Ihre Personendaten bearbeiten und an Dritte weitergeben, wenn dies notwendig oder angemessen ist, um geltende Gesetze und Vorschriften einzuhalten bzw. deren Einhaltung zu überprüfen und um Anfragen von zuständigen Behörden zu beantworten.

Zudem können wir Personendaten im Rahmen der Beauftragung von Inkasso-Dienstleistern oder zum Zweck der Prüfung der Kundenbonität bearbeiten und unseren Dienstleistern zugänglich machen.

Weiter können wir Personendaten im Zusammenhang mit Anzeichen der unrechtmässigen Benutzung von Dienstleistungen an Dritte weitergeben oder von Dritten beschaffen, sofern dies zur Erkennung, Verhinderung oder Beseitigung einer betrügerischen oder missbräuchlichen Verwendung von Dienstleistungen von Swisscom oder Dritten geeignet ist.

Zusammen mit anderen Firmen, die grosse Kundendatenbestände führen, beteiligt sich Swisscom an einem Adressaktualisierungs-Verbund. In diesem Zusammenhang übermitteln wir, beispielsweise nach einer Umzugsmeldung, Aktualisierungen Ihrer Adressdaten an Swisscom Directories AG. Diese gibt die Adressaktualisierung ausschliesslich an diejenigen Firmen des Verbundes weiter, die erklären, mit Ihnen eine Kundenbeziehung zu haben. Der Verbund betreibt weder Adressverkauf noch Adresshandel. Ihre Adressdaten werden ausschliesslich zum Zweck der Aktualisierung Ihrer Adresse bei den beteiligten Firmen bearbeitet. Sie haben jederzeit die Möglichkeit, unserer Weitergabe von Adressaktualisierungen an den Verbund zu widersprechen.

Falls Sie Dienstleistungen beziehen, die wir gemeinsam mit Dritter erbringen oder Sie Leistungen von Dritten über das Netz von Swisscom beziehen, können wir Dritten diejenigen Daten weitergeben, die zur Erbringung einer solchen Dienstleistung sowie für das Inkasso erforderlich sind.

7 Datenbearbeitung im Ausland durch beauftragte Dritte

Swisscom ist im Rahmen ihrer Leistungserbringung auch auf Produkte und Dienstleistungen von Herstellern und Lieferanten im Ausland angewiesen, die im Rahmen ihrer Auftragserfüllung, beispielsweise bei der Erbringung von Wartungsleistungen, aus dem Ausland auf Personendaten oder Fernmeldedaten auf den Systemen von Swisscom zugreifen können oder an ihrem Standort im Ausland bearbeiten.

Die im Rahmen unserer eigenen Marketingzwecke bearbeiteten Daten können im Auftragsverhältnis auf Servern von Dienstleistern im Ausland gespeichert und zur Gestaltung von Werbekampagnen im Auftrag von Swisscom bearbeitet werden.

Standorte von ausländischen Lieferanten und Dienstleistern können in den USA oder in anderen Ländern sein, in denen die geltenden Datenschutzgesetze ein tieferes Schutzniveau bieten als in der Schweiz. In diesem Fall stellen wir einen angemessenen Schutz gemäss den in der Schweiz geltenden Gesetze sicher, indem wir beispielsweise mit den Empfängern so genannte EU Model Clauses abschliessen. Dabei handelt es sich um eine Reihe von Vertragsklauseln, die von der Europäischen Kommission eingeführt wurden, um Personendaten bei grenzüberschreitenden Transfers angemessenen Schutz zu bieten.

8 Ihre Rechte in Bezug auf Ihre Personendaten

Sie haben das Recht, jederzeit schriftlich und unentgeltlich Auskunft über Ihre von uns bearbeiteten Personendaten zu erhalten. Sie können uns Ihr Auskunftsbegehren schriftlich und unter Beilage einer Kopie Ihrer Identitätskarte oder Ihres Passes an unsere Postadresse zustellen.

Ebenso haben Sie das Recht, die Berichtigung von unrichtigen Personendaten zu verlangen. Sie haben auch Anspruch auf Löschung Ihrer Personendaten, sofern wir aufgrund der geltenden Gesetze und Vorschriften nicht verpflichtet sind, einige Ihrer Personendaten aufzubewahren.

Schliesslich haben Sie das Recht, eine erteilte Zustimmung in die Bearbeitung Ihrer Personendaten jederzeit zu widerrufen und/oder der Bearbeitung Ihrer Personendaten zu widersprechen. Privatkunden können Ihre Widerrufs- und Widerspruchsrechte direkt über unsere Internet-Seite

wahrnehmen, indem Sie sich über die folgende Internet-Adresse in Ihrem Kundencenter anmelden und Ihre Einstellungen vornehmen:

- Swisscom: <https://swisscom.ch/datenverwendung>
- M-Budget: <https://shop.m-budget.migros.ch/de/mein-konto>
- Wingo: <https://mywingo.wingo.ch>
- SimplyMobile: <https://www.simplymobile.ch/de/mein-konto>

Weiter haben Sie auch die Möglichkeit, Ihre Widerrufs- und Widerspruchsrechte durch Ihre Mitteilung an einer unserer Kundenkontaktstellen wahrzunehmen. KMU Kunden können Ihre Widerrufs- und Widerspruchsrechte telefonisch geltend machen.

9 Kontakt

Bei Fragen oder Anliegen können Sie uns wie folgt kontaktieren:

- Per Kontaktformular: <https://swisscom.ch/de/privatkunden/hilfe/kontakt.html>
- Per Telefon: 0800 800 800
- Per Post: Swisscom (Schweiz) AG, Contact Center; CH-3050 Bern

Wenn Sie Leistungen aus der KMU, der Wingo, der M-Budget oder der SimplyMobile Produkt- und Dienstleistungspalette beziehen, können Sie uns wie folgt kontaktieren:

Für KMU:

- Per Kontaktformular: <https://www.swisscom.ch/de/business/kmu/hilfe/kontakt.html>
- Per Telefon: 0800 055 055
- Per Post: Swisscom (Schweiz) AG, Customer Contact Center, CH-3050 Bern

Für M-Budget:

- Per Kontaktformular: <https://shop.m-budget.migros.ch/de/contacts>
- Per Telefon: 0800 151 728
- Per Post: M-Budget, Contact Center, 3050 Bern

Für Wingo:

- Per Kontaktformular: <https://wingo.ch/de/kontakt>
- Per Telefon: 0900 94 93 92 (CHF 1.50/Min während den ersten 10 Minuten; jede darauffolgende Minute ist kostenlos)
- Per Post: Wingo, Contact Center, 3050 Bern

Für SimplyMobile:

- Per Kontaktformular: <https://simplymobile.ch/de/kontakt>
- Per Telefon: 0800 746 746
- Per Post: SimplyMobile, Contact Center, 3050 Bern

10 Anwendung, Dauer und Änderung

Diese Erklärung ist gemäss Absatz 2 unter dem Titel "Allgemeines" Vertragsbestandteil. Sie gilt solange, als der Vertrag mit Ihnen besteht. Diese Erklärung kann deshalb nicht separat gekündigt werden.

Wir behalten uns das Recht vor, diese Erklärung jederzeit und nach unserem freien Ermessen abzuändern und zu ergänzen. Sofern wir diese Erklärung zu Ihrem Nachteil ändern, werden wir Sie vorgängig angemessen informieren und Ihre Zustimmung einholen. Ihre Zustimmung ist freiwillig. Falls Sie mit der entsprechenden Änderung oder Ergänzung nicht einverstanden sind, können Sie sich dieser widersetzen. Falls Sie sich nicht innerhalb der vorgängig bekanntgegebenen Frist widersetzen, gilt dies als Ihr Einverständnis zur entsprechenden Änderung oder Ergänzung. Auf Grund einer Änderung oder Ergänzung der vorliegenden Erklärung besteht kein Recht zur ausserordentlichen Kündigung von Leistungsverträgen.

Frühere Versionen oder eine Übersicht der Änderungen werden auf unserer Internet-Seite zugänglich gemacht.