

Allgemeines

Datenschutz ist Vertrauenssache und Ihr Vertrauen ist uns wichtig. Wir respektieren Ihre Privatsphäre und Ihre Persönlichkeitsrechte. Der verantwortungsvolle und rechtskonforme Umgang mit Personendaten ist Swisscom (Schweiz) AG, Alte Tiefenastrasse 6, Worblaufen, 3050 Bern („Swisscom“ oder „wir“) ein grosses Anliegen. Diese Online-Datenschutzerklärung („Erklärung“) beschreibt die Art und Weise, wie wir Personendaten von Ihnen bearbeiten, wenn Sie unsere Internet-Seite besuchen, als Kunde Dienste über unsere Internet-Seite und das Online-Kundencenter („Kundencenter“) nutzen oder mit Swisscom über einen Chat in Kontakt treten (alles zusammen „Swisscom Online-Dienste“).

In Bezug auf unsere Verarbeitung von personenbezogenen Daten im Anwendungsbereich der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) der Europäischen Union wird die vorliegende Erklärung durch die Datenschutzerklärung (EU/EWR), die unter dem folgenden Link verfügbar ist, ergänzt: <https://www.swisscom.ch/content/dam/swisscom/de/res/public/rechtliches/datenschutzerklaerung-ewr-swisscom-1805-de.pdf>

1 Verarbeitung von Personendaten

Personendaten sind alle Angaben und Informationen, die sich auf eine bestimmte oder bestimmbar Person beziehen. Dazu gehören neben Ihren Kontaktdaten wie Name, Telefonnummer, Anschrift oder E-Mail-Adresse sowie weiteren Angaben, die Sie uns beispielsweise bei der Registrierung, im Rahmen einer Bestellung oder bei der Teilnahme an Gewinnspielen oder Umfragen und dergleichen mitteilen, unter Umständen auch die IP-Adresse, die wir bei Ihrem Besuch unserer Webseite registrieren und mit weiteren Informationen wie die aufgerufenen Seiten und Reaktionen auf einblendete Angebote auf unseren Webseiten kombinieren.

2 Welche Besonderheiten gelten für unsere Kunden?

Unsere Kunden können mit ihrem Swisscom Login im Kundencenter Produkte und Dienstleistungen sowie persönliche Daten verwalten, Rechnungen und Verbindungsnachweise einsehen und prüfen oder weitere Swisscom Online-Dienste nutzen. Bei der Registrierung zur Einrichtung Ihres Swisscom Login können Sie wählen, ob wir Sie über Ihre Mobiltelefonnummer, Ihren Festnetzanschluss oder auf dem Postweg authentifizieren.

Nachdem Sie sich registriert und mit Ihren Zugangsdaten angemeldet haben, können wir Ihre Online-Nutzungsdaten wie die Art und Weise Ihrer Nutzung unserer Internet-Seiten und der Dienste im Kundencenter oder Daten, die Sie uns über die Internet-Seiten und das Kundencenter bekannt geben, mit weiteren Kundendaten, die wir im Zusammenhang mit Ihrer Nutzung unserer Produkte und Dienstleistungen erheben und bearbeiten, verknüpfen und für die Bereitstellung der Dienste und Funktionen im Kundencenter, für Marketingzwecke sowie die Evaluation, Verbesserung und Neuentwicklung von Dienstleistungen und Funktionen bearbeiten. Die Verknüpfung Ihrer Online-Nutzungsdaten mit weiteren Kundendaten erfolgt durch den Einsatz von Adobe Audience Manager auch nachdem Sie sich von Ihrem Online-Zugang abgemeldet haben. Dies können Sie verhindern, indem Sie unter dem folgenden Link Ihre Einstellungen vornehmen: http://www.adobe.com/ch_de/privacy/opt-out.html.

Wenn Sie diese Verknüpfung auch während Sie mit Ihrem Swisscom Login angemeldet sind verhindern möchten, können Sie gemäss den Erläuterungen in Ziffer 5 dieser Erklärung vorgehen.

Im Übrigen gibt Ihnen die unter dem nachfolgenden Link abrufbare "Allgemeine Datenschutzerklärung" Auskunft über die Art und Weise unserer Verarbeitung von weiteren Kundendaten im Zusammenhang mit Ihrer Nutzung unserer Produkte und Dienstleistungen sowie Ihren Rechten gemäss der schweizerischen Rechtsvorschriften: <https://www.swisscom.ch/de/privatkunden/rechtliches.html#datenschutz>.

Soweit unsere Verarbeitung von weiteren Kundendaten dem Anwendungsbereich der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) der Europäischen Union untersteht, gibt Ihnen die nachfolgend verlinkte "Datenschutzerklärung (EU/EWR)" Auskunft über die Art und Weise unserer Verarbeitung, die Rechtsgrundlage der Verarbeitung und Ihre Rechte: <https://www.swisscom.ch/content/dam/swisscom/de/res/public/rechtliches/datenschutzerklaerung-ewr-swisscom-1805-de.pdf>

3 Cookies

3.1 Was sind Cookies?

Auf Internet-Seiten der Swisscom werden sogenannte Cookies eingesetzt. Das sind kleine Dateien, die auf Ihrem Computer oder mobilen Endgerät gespeichert werden, wenn Sie eine unserer Internet-Seiten besuchen oder nutzen. Cookies speichern bestimmte Einstellungen über Ihren Browser und Daten über den Austausch mit der Internet-Seite über Ihren Browser. Bei der Aktivierung eines Cookies wird diesem eine Identifikationsnummer (Cookie-ID) zugewiesen, über die Ihr Browser identifiziert wird und die im Cookie enthaltenen Angaben genutzt werden können.

Die meisten der von uns verwendeten Cookies sind temporäre Session Cookies, die nach Ende der Browser-Sitzung automatisch wieder von Ihrem Computer oder mobilen Endgerät gelöscht werden.

Darüber hinaus verwenden wir auch permanente Cookies. Diese bleiben nach dem Ende der Browser-Sitzung auf Ihrem Computer oder mobilen Endgerät gespeichert. Diese permanenten Cookies bleiben je nach Art des Cookies zwischen einem Monat und zehn Jahren auf Ihrem Computer oder mobilen Endgerät gespeichert und werden nach Ablauf der programmierten Zeit automatisch deaktiviert.

3.2 Warum setzen wir Cookies ein?

Die von uns genutzten Cookies dienen dazu, diverse Funktionen unserer Internet-Seiten zu ermöglichen. Cookies helfen zum Beispiel, Ihre Landes- und Sprachvoreinstellungen und Ihren Warenkorb über verschiedene Seiten einer Internet-Sitzung hinweg zu speichern.

Durch den Einsatz von Cookies können wir zudem das Nutzungsverhalten der Besucher auf unseren Internet-Seiten erfassen und analysieren. Dadurch können wir unsere Internet-Seiten nutzerfreundlicher und effektiver gestalten und Ihnen den Besuch auf unseren Internet-Seiten so angenehm wie möglich zu machen. Zudem können wir Ihnen speziell auf Ihre Interessen abgestimmte Informationen auf der Seite anzeigen.

Wir verwenden Cookies auch, um unsere Werbung zu optimieren. Mit Cookies können wir Ihnen Werbung und/oder besondere Waren und Dienstleistungen präsentieren, die für Sie aufgrund Ihrer Nutzung unserer Internet-Seite besonders interessant sein könnten. Unser Ziel ist es dabei, unser Internet-Angebot für Sie so attraktiv wie möglich zu gestalten und Ihnen Werbung anzuzeigen, die Ihren mutmasslichen Interessengebieten entspricht.

3.3 Welche Daten werden erhoben?

Cookies erfassen Nutzungsinformationen, wie Datum und Uhrzeit des Abrufs unserer Internet-Seite, Name der besuchten Internet-Seite, die IP-Adresse Ihres Endgeräts sowie das verwendete Betriebssystem. Cookies geben beispielsweise auch Auskunft darüber, welche unserer Internet-Seiten Sie besuchen und von welcher Webseite aus Sie auf unsere Internet-Seite gekommen sind. Ebenso können wir mit Hilfe von Cookies nachvollziehen, zu welchen Themen Sie auf unseren Internet-Seiten recherchieren.

3.4 Cookies von Drittanbietern (Third Party Cookies)

Die auf Ihrem Computer oder mobilen Endgerät gespeicherten Cookies oder entsprechende Technologien können auch von anderen Unternehmen der Swisscom-Gruppe oder unabhängigen Dritten wie Werbepartnern oder Internet-Dienstleistern stammen.

Diese Cookies ermöglichen unseren Partnerunternehmen, Sie mit individualisierter Werbung anzusprechen und deren Wirkung zu messen. Auch die Cookies der Partnerunternehmen bleiben zwischen einem Monat und zehn Jahren auf Ihrem Computer oder mobilen Endgerät gespeichert und werden nach Ablauf der programmierten Zeit automatisch deaktiviert.

Unsere Werbepartner erhalten lediglich Zugang zu Daten auf der Basis einer Identifikationsnummer (Cookie-ID). Dabei handelt es sich um Online-Nutzungsinformationen wie unserer Internet-Seiten, die Sie besucht haben, und welche Inhalte Sie genutzt haben.

Bei Kunden von Swisscom, die sich registriert haben, können die Online-Nutzungsinformationen mit Angaben über die Nutzung von Swisscom Produkten und Dienstleistungen sowie demografische Daten wie Altersgruppe, Wohnregion und Geschlecht verknüpft werden und für die Werbepartner nutzbar gemacht werden. Unsere Kunden haben jederzeit die Möglichkeit der Nutzung solcher Daten durch Werbepartner mittels Einstellungen im Kundencenter oder durch Ihre Mitteilung an einer Kundenkontaktstelle zu widersprechen.

4 Welche Web Analyse- und Tracking Technologien setzen wir ein?

Um Aufschluss über die Nutzung unserer Internet-Seiten zu erhalten und unser Internet-Angebot zu verbessern, setzen wir Web Analyse-Tools ein. Diese Tools werden meistens von einem Drittanbieter zur Verfügung gestellt. In der Regel werden die zu diesem Zweck erhobenen Informationen über die Nutzung einer Internet-Seite durch den Einsatz von Cookies an den Server des Dritten übermittelt. Je nach Drittanbieter stehen diese Server im Ausland.

Die Übermittlung der Daten erfolgt unter Kürzung der IP Adressen, wodurch die Identifikation einzelner Endgeräte verhindert wird. Die im Rahmen des Einsatzes von Tools von Drittanbietern von Ihrem Browser übermittelte IP-Adresse wird nicht mit anderen Daten dieser Drittanbieter verknüpft. Eine Übertragung dieser Informationen durch Drittanbieter findet nur aufgrund gesetzlicher Vorschriften oder im Rahmen der Auftragsdatenverarbeitung statt.

Wir setzen auf unseren Internet-Seiten auch sogenannte Re-Targeting-Technologien ein. Dadurch können wir Nutzer unserer Internet-Seiten auch auf Internet-Seiten von Dritten mit Werbung ansprechen. Die Einblendung von Werbeanzeigen auf Internet-Seiten erfolgt auf der Basis von Cookies in ihrem Browser, einer Cookie-ID und einer Analyse der vorgängigen Nutzung.

Wenn Sie unsere Internet-Seite aus einem EWR Mitgliedstaat (EU und EFTA Mitgliedstaaten mit Ausnahme der Schweiz) nutzen, setzen wir zur Erkennung von Traffic aus dem EWR und Steuerung des Einsatzes von Tools sowie zu Fehlerbehebungen und Optimierungen unserer Internet-Seite ausschliesslich die nachfolgenden Third Party Cookies und Tracking Technologien ein:

- Adobe Analytics
- Adobe Test & Target
- Google Analytics

Falls Sie den Einsatz dieser Tools verhindern möchten, können Sie wie im folgenden Abschnitt beschrieben vorgehen.

5 Wie kann der Einsatz von Cookies und Web Analyse-Tools verhindert werden?

Die meisten Internet-Browser akzeptieren Cookies automatisch. Sie können jedoch Ihren Browser anweisen, keine Cookies zu akzeptieren oder Sie jeweils anzufragen, bevor ein Cookie einer von Ihnen besuchten Internet-Seite akzeptiert wird. Sie können auch Cookies auf Ihrem Computer oder mobilen Endgerät löschen, indem Sie die entsprechende Funktion Ihres Browsers benutzen.

Eine Liste der eingesetzten Technologien mit Angaben zu den Anbietern, dem Zweck der jeweiligen Technologien, den entsprechenden Möglichkeiten, deren Einsatz zu verhindern oder einzuschränken, sowie weiteren Informationen der jeweiligen Anbieter finden Sie hier:

<https://www.swisscom.ch/de/privatkunden/rechtliches/datenschutz.html#10>.

Falls Sie sich entschlossen, unsere Cookies oder die Cookies und Tools unserer Partnerunternehmen nicht zu akzeptieren, werden Sie auf unseren Internet-Seiten gewisse Informationen nicht sehen und einige Funktionen, die Ihren Besuch verbessern sollen, nicht nutzen können.

6 Wie und warum verwenden wir Social Plugins?

Auf unseren Internet-Seiten verwenden wir auch sogenannte Social Plugins. Die Plugins sind anhand des Logos des jeweiligen sozialen Netzwerks erkennbar.

Alle verwendeten Plugins werden im 2-Klick-Verfahren eingerichtet. Dadurch werden die jeweiligen Plugins erst aktiviert, wenn Sie das Icon des Anbieters anklicken.

Wenn Sie eine Seite unseres Webauftritts aufrufen, die ein aktiviertes Plugin enthält, stellt Ihr Browser eine direkte Verbindung zu den Servern des Anbieters her. Der Inhalt des Plugins wird vom jeweiligen Anbieter direkt an Ihren Browser übermittelt und in die Seite eingebunden. Durch die Einbindung der Plugins werden gewisse Informationen an den Drittanbieter übermittelt und von diesem gespeichert.

Sofern Sie kein Mitglied der entsprechenden sozialen Netzwerke sind, so besteht dennoch die Möglichkeit, dass diese über das Social Plugin Ihre IP-Adresse erfahren und speichern. Sind Sie bei einem der sozialen Netzwerke eingeloggt, können die Drittanbieter den Besuch unserer Internet-Seite Ihrem persönlichen Profil im sozialen Netzwerk unmittelbar zuordnen. Wenn Sie mit den Plugins interagieren, zum Beispiel den „Gefällt mir“-, den „+1“-, den „Twitter“- bzw. den „Instagram“-Button betätigen, wird die entsprechende Information ebenfalls direkt an einen Server der Drittanbieter übermittelt und dort gespeichert. Die Informationen werden ausserdem in dem sozialen Netzwerk, auf Ihrem Twitter- bzw. Instagram-Account veröffentlicht und dort Ihren Kontakten angezeigt. Zweck und Umfang der Datenerhebung und die weitere Verarbeitung und Nutzung der Daten durch die Drittanbieter sowie Ihre diesbezüglichen Rechte und Einstellungsmöglichkeiten zum Schutz Ihrer Privatsphäre entnehmen Sie bitte den Datenschutzhinweisen der Drittanbieter. Eine Liste mit den von uns eingesetzten Plugins und weiteren Informationen der jeweiligen Anbieter finden Sie hier: <https://www.swisscom.ch/de/privatkunden/rechtliches/datenschutz.html#10>.

Wenn Sie verhindern möchten, dass Google, Facebook, Twitter oder Instagram die über unseren Webauftritt gesammelten Daten nicht Ihrem persönlichen Profil in dem jeweiligen sozialen Netzwerk zuordnen, müssen Sie sich vor Ihrem Besuch unserer Internet-Seite beim entsprechenden sozialen Netzwerk ausloggen. Sie können das Laden der Plugins auch mit spezialisierten Add-Ons für Ihren Browser wie beispielsweise „NoScript“ (<http://noscript.net/>) oder „Ghostery“ (<https://www.ghostery.com/>) komplett verhindern.

7 Chat mit Swisscom

Wenn Sie unsere Chat Lösungen als Möglichkeit zur Kontaktaufnahme mit Swisscom nutzen, bearbeiten wir die übermittelten Chat-Inhalte, den Zeitpunkt und die Dauer der Kommunikation sowie technische Informationen Ihres Gerätes wie die IP-Adresse in gekürzter Form, das Betriebssystem und den Browser-Typ zum Zwecke der Erledigung Ihres Anliegens und der Erbringung unserer Dienstleistung. In unseren Kundensystemen erfolgt ein entsprechender Eintrag. Weitere Bearbeitungen (z.B. statistische Auswertungen, Entwicklung und Verbesserung automatisierter Antwortsysteme) erfolgen nur in anonymisierter Form. Für die Bearbeitung der Daten arbeitet Swisscom mit Dritten im In- und Ausland zusammen.

Beachten Sie, dass wenn Sie für den Chat mit Swisscom eine Applikation eines Drittanbieters nutzen, zusätzlich dessen Nutzungsbedingungen gelten. Bei einigen Drittanbietern müssen Sie damit rechnen, dass sie sich das Recht vorbehalten, Einblick in die Inhalte des Chats zu nehmen.

Swisscom nutzt im Rahmen ihrer angebotenen Chat-Lösungen die Applikationen der nachfolgend aufgeführten Drittanbieter:

Für die Chat-Lösung auf den Webseiten nutzt Swisscom die von unserem Lieferanten **LivePerson** bereitgestellte Dienstleistung. Bei der Nutzung des Chats werden Ihre Daten vom Browser mittels

Online-Datenschutzerklärung

eines sicheren Protokolls an LivePerson übermittelt. Die Daten werden verschlüsselt auf der Infrastruktur von LivePerson in den Niederlanden/Grossbritannien aufbewahrt. Weitere Informationen zur Datenbearbeitung von LivePerson finden Sie hier: <https://www.liveperson.com/policies/gdpr-data-privacy>.

Für den Messaging-Kanal Apple Business Chat nutzt Swisscom die von Apple zur Verfügung gestellten Dienstleistungen. Bei der Nutzung von Apple Business Chat werden Ihre Daten mittels eines sicheren Protokolls an Apple übermittelt. Apple hält sich zum Zweck der Service-Verbesserung das Recht vor, Einblick in die Inhalte des Chats zu nehmen. Weitere Informationen zur Datenbearbeitung von Apple finden Sie hier: <https://www.apple.com/chde/privacy>.

8 Speicherdauer und Datenlöschung

Wir speichern und verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten so lange, wie dies zur Erreichung des Zwecks ihrer Erhebung erforderlich oder gesetzlich vorgeschrieben oder erlaubt ist. Danach werden Ihre personenbezogenen Daten aus unseren Systemen gelöscht oder anonymisiert, sodass Sie nicht mehr identifiziert werden können.

9 Welche Rechte haben Sie 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 oder berechtigt sind, einige Ihrer Personendaten aufzubewahren.

Die Informationen zu Ihren Rechten im Zusammenhang mit unserer Verarbeitung von Personendaten im Anwendungsbereich der Europäischen Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) finden Sie in Ziffer 6 der Datenschutzerklärung (EU/EWR), die unter dem folgenden Link verfügbar ist:

<https://www.swisscom.ch/content/dam/swisscom/de/res/public/rechtliches/datenschutzerklaerung-ewr-swisscom-1805-de.pdf>

10 Wie Sie uns kontaktieren können

Bei Fragen oder Anliegen können Sie uns wie folgt kontaktieren:

- Per Kontaktformular
- Per Telefon: 0800 800 800
- Per Post: Swisscom (Schweiz) AG, Contact Center; CH-3050 Bern

11 Wie können wir diese Erklärung ändern?

Wir behalten uns vor, diese Erklärung jederzeit anzupassen. Es gilt jeweils die auf unseren Internet-Seiten veröffentlichte Version.

Letztmals aktualisiert im September 2018