



swisscom

Fragen und Antworten zu den neuen AGB

1) Was sind die wichtigsten Anpassungen der neuen AGB?

- Datenbearbeitung: Die Bearbeitung von Kundendaten wird neu im separaten Dokument "[Allgemeine Datenschutzerklärung](#)" geregelt statt wie bisher in den AGB integriert. So bieten wir den Kunden auf einfache Art und Weise eine transparente Übersicht zum Thema Datenschutz bei Swisscom.
- Mahngebühr: Die Mahngebühr wird von CHF 20 auf branchenübliche CHF 30 angepasst.
- Kommunikation: Swisscom setzt bei der Kundeninformation in Zukunft auch auf die elektronischen Kommunikationskanäle (z.B. E-Mail) und steht damit konsequent ein für den sorgsamsten Umgang mit der Umwelt.

Auf www.swisscom.ch/rechtliches stehen alle Dokumente und ausserdem eine transparente [Übersicht/Vergleich](#) der bisherigen und neuen AGB zur Verfügung.

2) Wieso bekomme ich so viel Papier? Ich verstehe diesen Brief nicht!

Es ist uns bewusst, dass die Materie komplex ist, nichtsdestotrotz streben wir danach, unsere Kunden möglichst umfassend zu informieren. Ein transparentes Vorgehen bei solchen Vorhaben ist aus Sicht von Swisscom wichtig, um das Vertrauen bei den Kunden und der Gesellschaft in die Digitalisierung und in den sicheren Umgang mit den Daten zu gewährleisten.

Wir haben uns entschieden alle Dokumente in Papierform beizulegen statt nur auf eine Webseite zu verlinken, wo der Kunde diese selber herunterladen und ausdrucken muss. Dies hat zur Folge, dass die Kommunikation zwar umfangreich daherkommt, aber unseren Anspruch an Transparenz gegenüber dem Kunden erfüllt.

Online informieren wir ergänzend im [Datenschutzportal](#) umfassend über die Verwendung von Daten und geben Privatkunden im erweiterten Online-Kundencenter die Möglichkeit, über die Nutzung ihrer Daten jederzeit selbst zu bestimmen. Bei Fragen oder Unklarheiten kann sich der Kunde auch jederzeit via Hotline, Shop oder Internet an unsere Mitarbeitenden wenden.

3) Was kann ich tun, wenn ich mit den neuen AGB oder generell mit der Allgemeinen Datenschutzerklärung nicht einverstanden bin?

Kunden, welche mit den neuen AGB und/oder generell mit der Allgemeinen Datenschutzerklärung nicht einverstanden sind, können ab Brieferrhalt bis spätestens zum Inkrafttreten der Änderung kündigen (Sonderkündigungsrecht). Die Kunden haben in jedem Fall mindestens 30 Tage Zeit.



swisscom

Genaue Daten:

- Briefverhalt zwischen 1. - 28.2.2017: Sonderkündigungsrecht bis 31.3.2017
- Briefverhalt zwischen 1. - 31.3.2017: Sonderkündigungsrecht bis 30.4.2017

4) Was kann ich tun, wenn ich nur mit einzelnen Datenverwendungen durch Swisscom nicht einverstanden bin?

Sie können Swisscom online im Kundencenter (www.swisscom.ch/login) unter "Meine Daten" -> "Datenverwendung" verschiedene Datenverwendungen untersagen, ohne dass Sie den Vertrag kündigen müssen. Alternativ können Sie diese Einstellungen auch via Hotline von unseren Mitarbeitenden vornehmen lassen.

5) Kann ich darauf beharren, dass der Vertrag mit den bisherigen AGBs für mich weiterhin gilt?

In den bisherigen AGBs, welche die bestehenden Kunden akzeptiert haben, ist für den vorliegenden Fall vorgesehen, dass der Kunde die Änderungen akzeptieren oder den Vertrag bis zum Inkrafttreten der Änderung kündigen kann. Ein Verbleiben auf dem bisherigen Vertrag bzw. den bisherigen AGB ist nicht möglich. Denjenigen Kunden, die weder die neuen Bestimmungen akzeptieren noch selber kündigen wollen, wird Swisscom den Vertrag kündigen müssen.

6) Wieso bekomme ich einen neuen "Vertrag"? Muss ich etwas unterschreiben?

Dieses zusätzliche Dokument erhält nur eine Minderheit der Kunden, nämlich diejenigen, die bis anhin noch ältere Verträge hatten. Diese Kunden erhalten zusätzlich zu den AGB und der Allgemeinen Datenschutzerklärung den neuen, Festnetztelefonie, Internet und TV abdeckenden Vertrag sowie das Dokument "Besonderen Bedingungen Festnetz und Internet".

Das neue Vertragswerk wird gültig, wenn der Kunde die Swisscom-Dienstleistungen im Festnetzbereich weiterhin benutzt. Eine Unterschrift des Kunden oder von Swisscom ist nicht erforderlich.

7) Wieso darf Swisscom meine Angaben zu Wohnregion, Altersgruppe und Geschlecht einfach so weitergeben?

Die Kommunikation richtet sich an bestehende Kunden, welche die bisherigen AGB akzeptiert haben. Bereits unter den bisherigen AGB gab der Kunde Swisscom die Einwilligung zu verschiedenen Datenbearbeitungen.



swisscom

Wichtig: Swisscom gibt keine persönlichen Kundendaten weiter. Auf der Basis eines jederzeitigen Widerspruchsrechts (Opt-out) nutzt Swisscom nur anonymisierte und aggregierte Angaben zum Geschlecht, zur Altersgruppe und Wohnregion ihrer Kunden. Dieses Vorgehen ist rechtskonform, wie oben erwähnt auch bereits auf Basis der bisherigen AGB. Allfällige weitere Angaben wie z.B. anonymisierte Informationen zur Nutzung von Swisscom Produkten und Dienstleistungen werden nur mit der ausdrücklichen Zustimmung (Opt-in) unserer Kunden genutzt. Eine Nutzung und Weitergabe weiterer Datentypen findet aktuell nicht statt und ist frühestens für Sommer 2017 angedacht.

8) Was ist ein Opt-in / Opt-Out?

Beim Opt-in-Ansatz muss der Kunde aktiv seine Einwilligung für die Datennutzung geben. Das bedeutet: der entsprechende Schalter im Kundencenter ist standardmässig auf rot und muss durch den Kunden selber aktiv auf grün gesetzt werden. Erst dann ist eine Datennutzung und/oder Weitergabe erlaubt. Beim Opt-out-Ansatz ist es umgekehrt: wir dürfen die entsprechenden Daten ohne aktive Einwilligungshandlung nutzen, müssen dem Kunden aber ein Widerspruchsrecht einräumen. Das bedeutet: der zugehörige Schalter im Kundencenter ist standardmässig auf grün. Wenn der Kunde mit der Datennutzung nicht einverstanden ist, muss er diesen selber auf rot setzen bzw. via Hotline setzen lassen. Ab diesem Zeitpunkt ist eine Datennutzung nicht mehr erlaubt und alle bereits genutzten/weitergegebenen Daten werden innert 2 Arbeitstagen gelöscht.

9) Werden die AGB nur wegen der Datenlieferung an Admeira angepasst?

Nein. Wir bewegen uns in einem dynamischen Markt. Deshalb müssen auch die AGB von Zeit zu Zeit den aktuellen Gegebenheiten angepasst werden. Weiter steigen im Zuge der fortschreitenden Digitalisierung auch die Anforderungen an die Transparenz über den Umgang mit Daten. Um dieser Entwicklung gerecht zu werden, haben wir uns zur Einführung einer separaten Datenschutzerklärung mit umfassenden Informationen über die Art und Weise unserer Datenbearbeitung entschlossen. Darin enthalten sind insbesondere auch detailliertere Ausführungen zur Bearbeitung von Daten für Marketingzwecke.

10) Welche Daten nutzt Swisscom für Admeira?

Swisscom stellt Admeira anonyme Angaben ihrer Kunden für die Nutzung im Rahmen der Werbevermarktung zur Verfügung. Dabei sind in Bezug auf die Art der Daten zwei Fälle zu unterscheiden:



swisscom

- Auf der Basis eines jederzeitigen Widerspruchsrechts (Opt-out) nutzt Swisscom nur anonymisierte Angaben zum Geschlecht, zur Altersgruppe und Wohnregion ihrer Kunden.
- Weitere Angaben wie Informationen zur Nutzung von Swisscom Produkten und Dienstleistungen werden nur mit der ausdrücklichen Zustimmung (Opt-in) unserer Kunden für Admeira genutzt. Diese Daten werden zum aktuellen Zeitpunkt noch nicht genutzt und weitergegeben.

11) Ich will das nicht, wie kann ich das verhindern?

Unsere Kunden können der Verwendung von Daten durch Swisscom für Admeira jederzeit online im [Kundencenter](#) unter "Meine Daten" -> "Datenverwendung" oder telefonisch unter 0800 800 800 widersprechen oder ihre Zustimmung widerrufen.

12) Was heisst „Swisscom anonymisiert die Daten“ konkret? Wie geschieht das?

Swisscom stellt Admeira ausschliesslich Segmentinformationen zur Bildung von Zielgruppen zur Verfügung. Unter Segmentinformationen sind Angaben zur Zugehörigkeit zu einer Interessengruppe zu verstehen, die eine optimierte Marketingansprache erlauben. Diese Informationen erlauben Admeira (oder den Partnern des Admeira-Netzwerks) keine Identifikation einzelner Personen, sondern nur von Gruppen. Beispiel: Sämtliche Männer einer bestimmten Region in einer bestimmten Altersklasse.

Dazu setzt Swisscom eine sogenannte k-Anonymisierung (Faktor 50) ein, bevor die Informationen an Admeira weitergeleitet werden. Dieses Verfahren garantiert, dass für ein bestimmtes Kundenprofil immer mindestens 49 andere gleiche Profile existieren um die Anonymität auf Kundenebene zu gewährleisten. Damit ist die Identifizierung einer bestimmten Person ausgeschlossen.

Admeira identifiziert die Internetnutzer auf der Basis einer zufällig generierten Identifikationsnummer in einem Admeira Cookie (Cookie-ID), das im Browser ihres Computers oder mobilen Endgerätes gespeichert wird. Diese Cookie-ID erlaubt keinen Rückschluss auf die Identität einzelner Personen.

Kunden, die verhindern möchten, dass in ihrem Browser ein Cookie von Admeira installiert wird, können die unter dem folgenden Link verfügbare Opt-out Funktion von Admeira nutzen:

<http://www.admeira.ch/optout>

Weitere Informationen zur Datenbearbeitung durch Admeira von sind unter <http://admeira.ch/datenschutz> verfügbar.