

# Datenschutzhinweise für Vodafone-Produkte und -Services

## 1. Ihre Daten – unsere Verantwortung

Ihre Privatsphäre ist uns wichtig. Hier lesen Sie, wie wir, die Vodafone GmbH, die Vodafone West GmbH, beide Ferdinand-Braun-Platz 1, 40549 Düsseldorf und die Vodafone Deutschland GmbH, Betastraße 6–8, 85774 Unterföhring (zusammen **Vodafone-Unternehmen** oder **wir**) als Verantwortliche für die Datenverarbeitung mit Ihren persönlichen Daten umgehen.

## 2. Internet- und Telefonvertrag

### a. Internet und Telefon allgemein

Schließen Sie einen Internet- oder Telefonvertrag mit uns ab, nutzen wir Ihre Daten in erster Linie, damit wir den Vertrag mit Ihnen erfüllen können, beispielsweise indem wir Ihnen Post mit Infos zu Ihrem Vertrag zuschicken oder die richtigen Produkte für Sie aktivieren. Dafür verwenden wir Ihre **Vertragsdaten**. Ihre Vertragsdaten sind Angaben rund um Ihr Vertragsverhältnis, Ihre Tarife, Optionen und Services sowie Informationen, die Sie als Person identifizieren, wie z. B. Name, Post- und E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Geburtsdatum und IBAN. Daten, die Sie uns im Vorfeld des Vertragsabschlusses mitteilen, werden zur vorvertraglichen Beratung und Vertragsbegründung genutzt.

Um Ihre Telefonate abzuwickeln oder Ihnen die Webseiten anzuzeigen, die Sie ansurfen, verwenden wir Ihre **Verkehrsdaten**. Ihre Verkehrsdaten sind Informationen über Ihre Telefon- und Internetverbindungen, z. B. Anfang, Ende und Partner Ihrer Telefongespräche sowie Ihre im Internet verwendete IP-Adresse oder Ihr verbrauchtes Datenvolumen. Ihre Verkehrsdaten verwenden wir neben der Vertragserfüllung, um Störungen Ihrer Verbindung zu beseitigen und um Ihnen eine korrekte Telefonrechnung zu stellen. Darüber hinaus verwenden wir Ihre Verkehrsdaten für die Erstellung der Einzelverbindungsabrechnung, soweit Sie diesen beauftragt haben. Ihre Vertrags- und Verkehrsdaten nutzen wir darüber hinaus, um Missbrauch unserer Produkte zu erkennen und zu verhindern. Sofern Sie dies beauftragen, werden wir für eine Eintragung der von Ihnen gewünschten Daten (Namen, Anschrift und ggf. zusätzliche Angaben wie Beruf, Branche und Art des Anschlusses) in gedruckten und/oder elektronischen Telefonverzeichnissen sowie bei Telefontauskunftsdiensten sorgen.

Ihre Standortdaten, also z. B. in welcher Funkzelle Sie sich aufhalten, nutzen wir, um Ihre Mobilfunk-Gespräche und Verbindungen herzustellen.

Sofern Sie uns zu Produkten und Dienstleistungen telefonisch kontaktieren, oder wir auf Ihren Wunsch telefonisch mit Ihnen in Kontakt treten, zeichnen wir nach vorherigem Hinweis und mit Ihrer Zustimmung Gespräche zu Nachweiszwecken (beispielsweise zu Vertragsschlüssen, Widerrufen oder Einwilligungen) und zur Qualitätsverbesserung auf.

Wenn Sie einen Mobilfunktarif bei uns haben, überprüfen wir Ihre SMS auf Hinweise, ob diese Spam oder Schadsoftware enthalten. Dafür analysieren wir Kriterien wie die Anzahl von Empfängern der gleichen Nachricht oder verdächtige Links. Wenn wir dabei feststellen, dass es sich bei einer SMS um Spam oder Schadsoftware handelt, wird diese nicht zugestellt. Mit diesen Maßnahmen schützen wir die Empfänger von SMS-Nachrichten vor unerwünschten Nachrichten, einer Schädigung ihrer IT-Systeme sowie unser Netz vor Störungen.

### b. Vodafone Pass

Um die bei Ihrem Vodafone Pass inkludierten Apps zu identifizieren und die verbrauchten Daten richtig abzurechnen, verwenden wir zusätzlich die Web-Adresse, unter der Sie die App abrufen.

### c. Secure Net und Sicherheitspaket

Nutzen Sie Secure Net zum sicheren mobilen Surfen, untersuchen wir netzseitig, ob die Webseiten und Downloads, die Sie aufrufen, Schadcode wie Viren und Trojaner enthalten. Besuchen Sie eine potenziell gefährliche Seite, bekommen Sie eine Online-Warnung von uns. Sie können entscheiden, ob Sie trotz der Warnung weiter surfen wollen. Gefährliche Downloads blockieren wir. Sie bekommen dann eine Info-SMS.

Nutzen Sie das Sicherheitspaket powered by F-Secure, schließen Sie einen Vertrag direkt mit unserem Kooperationspartner: F-Secure Corporation, Tammasaarenkatu 7, PL 24, 00181 Helsinki, Finnland. Deshalb übermitteln wir Ihre Vertragsdaten an F-Secure. Wir und F-Secure sind für die Verarbeitung Ihrer persönlichen Daten jeweils verantwortlich. Mehr zum Datenschutz bei F-Secure erfahren Sie online unter: [www.f-secure.com/de\\_DE/web/legal](http://www.f-secure.com/de_DE/web/legal)

Sofern Sie als Kunde der Vodafone West GmbH das Sicherheitsprodukt „F-Secure“ erwerben, verarbeiten wir die zur Erbringung, Durchführung und Abrechnung ihrer Dienstleistungen, zur Sicherstellung der technischen Verfügbarkeit und der Informationssicherheit (Virenschutz/Schutz vor Schadsoftware) erforderlichen Bestandsdaten (vorwiegend Ihre Kundennummer, um diese einem F-Secure-Lizenzschlüssel aus unserem Kontingent zuordnen zu können) im gesetzlich zulässigen Rahmen.

### d. Hotspot, WiFi Spot und Homespot

Nutzen Sie unsere WLAN-Hotspot-Flat, WiFi Spot oder nehmen Sie am Homespot-Service teil, speichern wir Ihre Anmeldezeiten und Ihre IP-Adresse, damit Sie den Service nutzen können.

Nehmen Sie am Homespot-Service teil, trennen wir Ihr privates WLAN-Netz sicher vom öffentlichen WLAN-Netz. Den Standort Ihres und aller anderen Homespots sehen Sie online und in der Hotspotfinder-App als Markierung auf einer Karte. Das ist eine Circa-Angabe. Ihre exakte Adresse ist dadurch nicht zu ermitteln.

### e. SuperWLAN

Haben Sie SuperWLAN gebucht, verwenden wir Informationen über das aktuell verbrauchte Datenvolumen sowie die Qualität der Verbindungen in Ihrem WLAN zur automatischen Optimierung der WLAN-Qualität. So ermitteln wir den Bandbreitenbedarf der WLAN-fähigen Endgeräte in Ihrem WLAN. Um Ihre einzelnen Geräte voneinander unterscheiden zu können, erheben wir deren Geräteerkennung, u.a. die sogenannte MAC-Adresse. So können wir die Bandbreite, die in Ihrem WLAN verfügbar ist, optimal auf die Geräte in Ihrem WLAN aufteilen, die bestmögliche Signalabdeckung erreichen und SuperWLAN stetig verbessern. Wenn Sie SuperWLAN mit der SuperConnect-App nutzen, verwenden wir Ihre oben genannte Daten zusätzlich, um Ihnen in der App einen Überblick über die Qualität und die angeschlossenen Geräte in Ihrem WLAN zu geben.

### f. Cloud und Homepage

Wenn Sie unsere Cloud- und Homepage-Services nutzen, nutzen wir die Dateien, die Sie in Ihre Cloud und auf Ihrer Webseite stellen, um Sie Ihnen und dem von Ihnen zugelassenen Benutzerkreis anzuzeigen. Ihre IP-Adresse, den Zeitpunkt der letzten Anmeldung und die Anzahl fehlgeschlagener Anmelde-Versuche nutzen wir, um Störungen Ihrer Services zu erkennen und zu beseitigen.

### g. Rechtsgrundlagen der Datenverarbeitung

Rechtsgrundlagen der in dieser Ziffer 2 beschriebenen Datenverarbeitung sind Art. 6 Abs. 1 b) Datenschutzgrundverordnung (DS-GVO), §§ 9–13 Telekommunikations- und Telemedien-Datenschutzgesetz (TTDSG) sowie § 168 Abs. 6 Telekommunikationsgesetz (TKG).

## 3. TV-Produkte

### a. TV allgemein

Schließen Sie einen TV-Vertrag mit uns, nutzen wir Ihre Vertragsdaten in erster Linie, damit wir den Vertrag mit Ihnen erfüllen können, also z. B. um Ihnen Post zu schicken und die richtigen Produkte für Sie zu aktivieren. Um Störungen Ihres Empfangs zu beseitigen, speichern wir außerdem technische Daten zu Signalqualität, Fehlern und Diagnosen zu Ihrem Anschluss. Sofern Sie uns zu Produkten und Dienstleistungen telefonisch kontaktieren, oder wir auf Ihren Wunsch telefonisch mit Ihnen in Kontakt treten, zeichnen wir nach vorherigem Hinweis und mit Ihrer Zustimmung Gespräche zu Nachweiszwecken (beispielsweise zu Vertragsschlüssen, Widerrufen oder Einwilligungen) und zur Qualitätsverbesserung auf.

### b. Vodafone Select

Sind Sie ein Vodafone Select-Kunde, nutzen wir Daten über die Filme, die Sie abgerufen haben, für Ihre Rechnung. Diese Daten nutzen wir in pseudonymisierter Form, um Vodafone Select für Sie zu verbessern sowie um Ihnen Werbung anzuzeigen. Sie als Person sind dahinter nicht erkennbar. Wenn Sie dies nicht möchten, können Sie dem jederzeit widersprechen.

### c. GigaTV

GigaTV ist ein interaktiver Dienst. Damit wir Ihnen die gebuchten GigaTV-Services bereitstellen können, tauschen deshalb Ihre GigaTV Box oder die von Ihnen installierte GigaTV App Ihre persönlichen Daten, wie bspw. Ihre Eingaben über die Fernbedienung, mit unseren Systemen aus. Außerdem speichern wir Ihre Einstellungen, Geräte-Infos, geplante Aufnahmen und Merklisten, um Ihnen die gewünschten Inhalte zu liefern.

GigaTV bietet unterschiedliche Arten von Empfehlungen. Dazu gehören redaktionelle, auf Sie zugeschnittene oder statistische Empfehlungen. Dafür erheben wir Informationen darüber, welche Inhalte Sie angesehen, aufgenommen, ausgeliehen oder gekauft haben. Dies sind Ihre **TV-Nutzungsdaten**. Aus Ihren Nutzungsdaten ermitteln wir Empfehlungen, die zu Ihrem Geschmack passen. Wir berücksichtigen dabei auch, welche TV-Pakete Sie gebucht haben.

Ihre TV-Nutzungsdaten verwenden wir darüber hinaus, um ein Produkt zur Erfolgsmessung und effizienteren Planung von TV-Werbe-Kampagnen mit unserem Kooperationspartner AdScanner d.o.o., Donje Svetice 35, 10000 Zagreb, Kroatien („AdScanner“) anzubieten.

Bevor wir Ihre TV-Nutzungsdaten dafür verwenden und an AdScanner weitergeben, ersetzen wir persönliche Informationen wie bspw. Ihren Namen durch pseudonyme Kennziffern (**TV-Reichweiten-Daten**). Dadurch sind Sie als Person hinter den TV-Reichweiten-Daten für AdScanner und andere Dritte gar nicht mehr zu erkennen und auch für uns nur noch mit besonders geschützten Zusatzinfos. Sie können dieser Verarbeitung jederzeit widersprechen. Bitte geben Sie dafür die Gründe an, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben.

Kontaktfragen zur Ausübung Ihres Widerspruchsrechts finden Sie unter Ziffer 13.

Wenn Sie eine Apple TV-Box von uns zur Miete erhalten, übermitteln wir die Seriennummer Ihrer Apple TV-Box sowie eine pseudonyme Kundenkennziffer an die Apple Inc., One Apple Park Way, Cupertino, Kalifornien, USA, damit Ihre Apple TV-Box Sie beim Einrichten von GigaTV unterstützen kann.

Soweit Sie Leistungen anderer Anbieter von TV-Produkten („Drittanbieter“) über Ihre Vodafone-Rechnung begleichen möchten, verarbeiten wir Ihre Nutzungsdaten auch zum Zweck der Inrechnungstellung dieser Drittleistungen. Hierbei erhalten wir von den Drittanbietern einen verschlüsselten Hardware-Code Ihrer GigaTV Box, anhand der wir Ihre Kundennummer und Ihren Vor- und Nachnamen identifizieren.

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

### d. TV-Manager und Digital Receiver

Über das Webportal, die App oder wenn Sie Ihren Digital Receiver mit dem Internet verbinden, können Sie ein TV-Manager-Profil erstellen. In Ihrem TV-Manager-Profil speichern wir Ihre Vertragsdaten. Zusätzlich speichern wir Einstellungen, persönliche Senderlisten, geplante und fertige Aufnahmen, um Ihnen Ihre Inhalte zu liefern. In Ihrem Profil speichern wir außerdem Ihren Suchverlauf. Sie können einzelne Einträge oder den kompletten Suchverlauf jederzeit in den Einstellungen löschen. Sie wollen Ihr Profil und den TV-Manager nicht mehr nutzen? Gehen Sie bitte auch dafür in Ihre Einstellungen.

### e. Sky-Programm-Paket

Bestellen Sie bei uns ein Sky-Programm-Paket, schließen Sie dafür einen Vertrag mit der Sky Deutschland Fernsehen GmbH & Co. KG, Medienallee 26, 85774 Unterföhring ab. Deshalb übermitteln wir Ihre Vertragsdaten an Sky. Für die Vertragsdurchführung und Abrechnung speichern wir Infos zum Vertrag und sind dafür datenschutzrechtlich verantwortlich.

### f. DAZN-Channels

Wenn Sie DAZN-Channels bei uns gebucht haben, übermitteln wir Ihre E-Mail-Adresse, Ihre Kundennummer sowie Informationen dazu, welchen DAZN-Zugangscode wir Ihnen zugewiesen haben, an die DAZN Limited, Hanover House, Plane Tree Crescent, Feltham, United Kingdom, TW13 7BZ (nachfolgend „DAZN“), damit Sie sich bei DAZN registrieren und wir den Vertrag mit Ihnen erfüllen können. Verantwortlich für die Verarbeitung Ihrer Vertragsdaten im Zusammenhang mit der Bereitstellung und Abrechnung von DAZN-Channels ist Vodafone. Verantwortlich für die Verarbeitung Ihrer persönlichen Daten auf den DAZN-Webseiten und der DAZN-App ist DAZN. Die Datenschutzerklärung von DAZN finden Sie unter [www.dazn.com/de-DE/help/articles/privacy-de](http://www.dazn.com/de-DE/help/articles/privacy-de).

### g. GigaTV inkl. Netflix

Wenn Sie GigaTV inkl. Netflix bei uns gebucht haben, übermitteln wir Ihre E-Mail-Adresse sowie einen individuellen, pseudonymen Netflix-Zugangscode an die Netflix International B.V., Stadhouderskade 55, 1072AB Amsterdam (nachfolgend „Netflix“), damit Sie sich bei Netflix registrieren und wir den Vertrag mit Ihnen erfüllen können. Verantwortlich für die Verarbeitung Ihrer Vertragsdaten im Zusammenhang mit der Bereitstellung und Abrechnung von GigaTV inkl. Netflix ist Vodafone. Verantwortlich für die Verarbeitung Ihrer persönlichen Daten bei der Nutzung von Netflix ist Netflix. Die Datenschutzerklärung von Netflix finden Sie unter [netflix.com/privacy](http://netflix.com/privacy).

### h. Rechtsgrundlagen der Datenverarbeitung

Rechtsgrundlage der in dieser Ziffer 3 beschriebenen Datenverarbeitung ist Artikel 6 Abs. 1 b) und f) DS-GVO in Verbindung mit unserem berechtigten Interesse an der Vermarktung und Verbesserung unserer Angebote sowie dem berechtigten Interesse von Vodafone und AdScanner ein Produkt zur TV-Werbemessung anzubieten.

## 4. Bonitätsprüfung und Betrugserkennung

### a. Prüfung durch die SCHUFA und CRIF Bürgel

Wir übermitteln im Rahmen des Vertragsverhältnisses erhobene personenbezogene Daten über die Beantragung, die Durchführung und Beendigung des Vertrags, wie bspw. Ihr Name, Geburtsdatum und Ihre IBAN, sowie Daten über nicht vertragsgemäßes Verhalten oder betrügerisches Verhalten an die CRIF Bürgel GmbH, Leopoldstraße 244, 80807 München („CRIF Bürgel“). Darüber hinaus übermitteln Vodafone GmbH und Vodafone Deutschland GmbH die oben genannten Daten an die SCHUFA Holding AG, Kormoranweg 5, 65201 Wiesbaden („SCHUFA“). Rechtsgrundlagen dieser Übermittlungen sind Art. 6 Abs. 1 b) und Art. 6 Abs. 1 f) DS-GVO in Verbindung mit unserem berechtigten Interesse an der Minimierung des Risikos von Zahlungsausfällen und der Betrugsprävention. Der Datenaustausch mit der SCHUFA und CRIF Bürgel dient auch der Erfüllung gesetzlicher Pflichten zur Durchführung von Kreditwürdigkeitsprüfungen von Kunden (§ 505a und 506 des Bürgerlichen Gesetzbuches). Die SCHUFA und CRIF Bürgel verarbeiten die erhaltenen Daten und verwenden sie auch zum Zwecke der Profilbildung (Scoring), um ihren Vertragspartnern im Europäischen Wirtschaftsraum und in der Schweiz sowie ggf. weiteren Drittländern (sofern zu diesen ein Angemessenheitsbeschluss der Europäischen Kommission besteht) Informationen unter anderem zur Beurteilung der Kreditwürdigkeit von natürlichen Personen („Bonitätsscore“) zu geben.

Unabhängig vom Bonitätsscore unterstützt die SCHUFA ihre Vertragspartner durch Profilbildungen bei der Erkennung auffälliger Sachverhalte (z. B. zum Zwecke der Betrugsprävention im Versandhandel). Hierzu erfolgt eine Analyse von Anfragen von Vertragspartnern der SCHUFA, um diese auf potenzielle Auffälligkeiten hin zu prüfen. In dieser Berechnung, die für den jeweiligen Vertragspartner individuell erfolgt, können auch Anschriftendaten, Informationen ob und in welcher Funktion in allgemein zugänglichen Quellen ein Eintrag zu einer Person des öffentlichen Lebens mit übereinstimmenden Personendaten existiert, sowie aggregierte statistische Informationen aus dem SCHUFA-Datenbestand einfließen. Auswirkungen auf die Bonitätsbeurteilung und das Bonitätsscore hat dieses Verfahren nicht.

Nähere Informationen zur Tätigkeit der SCHUFA können online unter [www.schufa.de/datenschutz](http://www.schufa.de/datenschutz) eingesehen werden.

Nähere Informationen zur Tätigkeit von CRIF Bürgel können online unter [www.crifbuergel.de/de/datenschutz](http://www.crifbuergel.de/de/datenschutz) eingesehen werden.

### b. Prüfung von Infoscoring

Wir übermitteln Ihre Daten (Name, Adresse und ggf. Geburtsdatum) zum Zweck der Bonitätsprüfung, dem Bezug von Informationen zur Beurteilung des Zahlungsausfallrisikos auf Basis mathematisch-statistischer Verfahren unter Verwendung von Anschriftendaten sowie zur Verifizierung Ihrer Adresse (Prüfung auf Zustellbarkeit) an die infoscoring Consumer Data GmbH, Rheinstr. 99, 76532 Baden-Baden („ICD“). Rechtsgrundlagen dieser Übermittlungen sind Art. 6 Abs. 1 b) und Art. 6 Abs. 1 f) DS-GVO. Detaillierte Informationen zur ICD i. S. d. Art. 14 DS-GVO, d. h. Informationen zum Geschäftszweck, zu Zwecken der Datenspeicherung, zu den Datenempfängern, zum Selbstauskunftsrecht, zum Anspruch auf Löschung oder Berichtigung finden Sie unter: <https://finance.arvato.com/icdinfoblatt>.

### c. Konzerninterne Vorprüfung (Whitelist)

Außerdem tauschen Vodafone-Unternehmen Infos über Ihr bisheriges positives Zahlungsverhalten bei uns aus. Diese Infos fließen in die Bonitätsprüfung ein oder führen dazu, dass keine Boni-

tätsprüfung über die o. g. Auskunfteien erfolgt. Dies ist auch unser berechtigtes Interesse gemäß Art. 6 Abs. 1 f) DS-GVO. Hinzukommt, dass wir hierdurch sicherstellen, dass Kunden mit positivem Zahlungsverhalten nicht abgelehnt werden. Sie können dieser Verarbeitung jederzeit widersprechen; jedoch nur unter Angabe von Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben.

#### d. Konzerninterne Vorprüfung (Blacklist)

Daneben führen die Vodafone-Unternehmen eine gemeinsame Blacklist, in der (ehemalige) Kunden mit negativen Zahlungsverhalten oder Betreute gelistet sind. (Ehemalige) Kunden mit negativem Zahlungsverhalten sind entweder Kunden, deren Verträge mangels Zahlung bereits gekündigt worden sind bzw. werden könnten, oder Kunden im Mahn-/Ratenzahlungsprozess. Letztere werden wieder von der Blacklist gelöscht, sobald alle Außenstände beglichen worden sind. Betreute werden in die Blacklist aufgenommen, wenn der Betreuer die Betreuung schriftlich nachweist. Auch hier erfolgt eine Löschung, sobald ein Vodafone-Unternehmen über die Aufhebung der Betreuung informiert wird. Verarbeitet werden hierbei: Vorname, Nachname, Adresse, E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Geburtsdatum, Kundennummer, IBAN sowie das Merkmal. Rechtsgrundlage hierfür ist Art. 6 Abs. 1 f) DS-GVO in Verbindung mit unserem berechtigten Interesse uns präventiv vor Forderungsausfällen und möglichen Betrugsfällen sowie Geschäftsfähigkeit vor unberechtigten Forderungen zu schützen. Sie können dieser Verarbeitung jederzeit widersprechen; jedoch nur unter Angabe von Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben.

#### e. Betrugsprävention bei Online-Bestellungen

Bestellen Sie online bei uns, führen wir zusätzlich die folgenden Prüfungen durch.

Vor der Annahme Ihrer Online-Bestellung prüfen wir Informationen über das Gerät, mit dem Sie bei uns bestellen. Diese Informationen übermitteln wir an die Risk Ident GmbH, Am Sandtorkai 50, 20457 Hamburg („Risk Ident“). Risk Ident betreibt eine Datenbank über Geräte, die in der Vergangenheit im Zusammenhang mit Online-Betrug aufgefallen sind. Zur Identifizierung eines einzelnen Geräts setzt Risk Ident sogenanntes Browser Fingerprinting auf unserer Webseite ein und ermittelt so die technische Konfiguration des Geräts. Besteht der Verdacht eines Online-Betrugs, bekommen wir eine Warnung. Diese benutzen wir zusammen mit den anderen in dieser Ziffer 4. genannten Prüfungen, um über die Annahme Ihrer Bestellung zu entscheiden.

Enthält unsere in Ziffer 4. a. beschriebene Prüfung bei CRIF Bürgel ein uneindeutiges Ergebnis zur Betrugswahrscheinlichkeit sowie die Information, dass Sie Online-Banking-Kunde sind, bitten wir Sie unter Umständen, Ihre persönlichen Angaben über Ihre Bank zu verifizieren. Sie entscheiden dann mit Ihrer separaten Einwilligung, ob Sie Ihre Bank zur Durchführung der Online-Verifikation Ihrer Bestelldaten autorisieren wollen.

Rechtsgrundlage hierfür ist Artikel 6 Abs. 1 f) DS-GVO in Verbindung mit unserem berechtigten Interesse an der Betrugsprävention und dem Schutz vor Zahlungsausfällen sowie im Fall der Online-Verifikation über Ihre Bank Ihre separate Einwilligung nach Art. 6 Abs. 1 S. 1 a) DS-GVO.

#### 5. Schutz Ihrer mobilen Identität

Sie können Ihre Mobilfunknummer bei vielen Online-Services, wie z. B. beim Online Banking oder auf Ihrem Social Media-Profil als zusätzlichen Sicherheitsfaktor verwenden. Wenn Sie z. B. das mTAN-Verfahren bei einer Bank nutzen, die eine solche Identitätsprüfung vornimmt, wird die Vodafone GmbH auf Anfrage Ihrer Bank Ihre Mobilfunknummer sowie weitere sicherheitsrelevante Merkmale prüfen, um sie vor betrügerischen Transaktionen zu schützen.

Sicherheitsrelevante Merkmale sind Informationen, die auf eine betrügerische Verwendung Ihrer Mobilfunknummer oder einen Identitätsdiebstahl hinweisen, wie z. B. wenn der Zeitpunkt eines Sim-Karten-Tauschs, einer Rufnummernänderung oder einer Portierung kurz vor Beginn der Online-Transaktion erfolgt ist oder wenn Name und Mobilfunknummer, die bei einer Online-Transaktion angegeben wurden, nicht zu den Angaben passen, die wir über Sie gespeichert haben. Ihr Anbieter erhält als Ergebnis unserer Prüfung eine Antwort dazu, ob solche sicherheitsrelevante Merkmale vorliegen und wenn ja, seit wann oder ob Sie bei uns zur genutzten Mobilfunknummer einen aktiven Vertrag (Prepaid oder Laufzeitvertrag) haben oder nicht. Darüber hinaus übermitteln wir keine weiteren personenbezogenen Daten über Sie.

Ihr Anbieter wird Ihnen bei Vorliegen sicherheitsrelevanter Merkmale alternative Wege für den Abschluss Ihrer Online-Transaktion anbieten. Informationen dazu, ob Ihr jeweiliger Online-Anbieter eine solche Sicherheitsprüfung vornimmt, finden Sie in den Datenschutzhinweisen Ihres Anbieters. Für den erhöhten Schutz Ihrer personenbezogenen Daten übermitteln wir sicherheitsrelevante Merkmale zu Ihrer Mobilfunknummer nicht direkt an Ihre Online-Anbieter, sondern an einen zwischengeschalteten Datentreuhänder. Dieser entfernt bei der Weiterleitung unserer Antwort an Ihren Online-Anbieter die Information, von welchem Mobilfunkanbieter die Angaben über Sie stammen. Rechtsgrundlage hierfür ist Art. 6 Abs. 1 f) DS-GVO in Verbindung mit unserem sowie dem berechtigten Interesse Ihrer Online-Anbieter Sie vor betrügerischem Missbrauch Ihrer Mobilfunknummer oder einem Identitätsdiebstahl zu schützen. Sie können dieser Verarbeitung jederzeit widersprechen; jedoch nur unter Angabe von Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben. Kontaktdaten zur Ausübung Ihres Widerspruchsrechts finden Sie unter Ziffer 13.

In anderen als den oben beschriebenen Fällen werden wir die Prüfung sicherheitsrelevanter Merkmale ausschließlich vornehmen, wenn Ihr Online-Anbieter hierzu Ihre ausdrückliche Einwilligung eingeholt hat. Das gilt insbesondere dann, wenn dafür eine Verarbeitung Ihrer Verkehrs- oder Standortdaten erforderlich ist.

#### 6. Berechtigtes Interesse und Analysen

Ihre persönlichen Daten nutzen wir in erster Linie, um den Vertrag mit Ihnen zu erfüllen und Ihnen den Service zu bieten, den Sie von uns erwarten. Darüber hinaus verarbeiten wir Ihre persönlichen Daten im Rahmen unseres berechtigten Interesses zu folgenden Zwecken:

- Sicherstellung der technischen Verfügbarkeit und Informationssicherheit
- Geltendmachung rechtlicher Ansprüche
- Inkasso und Risikosteuerung
- Verhinderung und Aufklärung von Straftaten
- Videoüberwachung zur Wahrung des Hausrechts
- Vertriebs- und Unternehmenssteuerung
- Optimierung der internen Prozesse
- Prüfung und Optimierung von Bedarfsanalysen
- Werbung, Markt- und Meinungsforschung, Zufriedenheitsbefragungen
- Verbesserung von Werbekampagnen an Neukunden mittels analytischer und statistischer Verfahren
- 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

Rechtsgrundlage hierfür ist Art. 6 Abs. 1 f) DS-GVO, sofern nicht – z. B. für bestimmte Arten von Werbung – Ihre separate Einwilligung erforderlich ist. 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 Vertragsdaten zu Zwecken der Werbung, Markt- und Meinungsforschung sowie von Zufriedenheitsbefragungen jederzeit widersprechen. In den anderen 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 13.

#### 7. Verarbeitung anonymer Daten zu Statistik- und Forschungszwecken

Wir anonymisieren Ihre o. g. persönlichen Daten auch zu Statistik- und Forschungszwecken. Das gilt auch für Ihre Verkehrs- und Standortdaten. Solche anonymen Analyse-Ergebnisse können beispielsweise Hochrechnungen zu Verkehrsflüssen oder Karten sein, die darstellen, wie sich Gruppen von Mobilfunkgeräten bewegen. So unterstützen wir u. a. Forscher und Statistiker, die Auswirkungen von Pandemien oder Tourismus besser zu verstehen und Strategien zum besseren Umgang damit zu entwickeln. Keinesfalls werden für diese Zwecke Ihre persönlichen Daten an

Dritte weitergegeben. Das heißt: Bei den Analyse-Ergebnissen handelt es sich um abstrakte, von bestimmten Personen unabhängige Erkenntnisse. Ein Rückschluss auf Sie als Person ist auf dieser Grundlage nicht möglich. Dies wird durch unsere Anonymisierungsverfahren sichergestellt. Dafür werden beispielsweise mehrere Mobilfunkgeräte zu Gruppen zusammengefasst.

#### 8. Weitergabe Ihrer Daten

Haben Sie uns keine gesonderte Einwilligung erteilt, geben wir Ihre persönlichen Daten nur weiter, wenn wir das nach deutschem oder europäischem Recht dürfen oder müssen. Zur Vertragsabwicklung und -betreuung sind in unserem Auftrag verschiedene Unternehmen tätig, im Bedarfsfall Druckereien (z. B. zur Rechnungslegung), Vertriebsagenturen, Abrechnungsdienstleister, Inkassobüros, Servicepartner, die für die Störungsbehebung beziehungsweise Installation zuständig sind, Logistikpartner (für die Zusendung von Hardware), Wartungsdienstleister für den Support und die Instandhaltung von IT-Systemen, sowie Behördliche- und Wirtschaftsprüfer. Damit diese Partner die datenschutzrechtlichen Verpflichtungen bei der Verarbeitung Ihrer Daten erfüllen, machen wir detaillierte vertragliche Vorgaben.

In bestimmten Situationen sind wir verpflichtet, Ihre persönlichen Vertrags-, Verkehrs-, Nutzungs- oder Standortdaten sowie die Inhalte Ihrer Kommunikation an deutsche Behörden herauszugeben. Das tun wir aber nur, wenn wir dazu rechtlich verpflichtet sind. Das kann z. B. durch einen richterlichen Beschluss in einem Strafverfahren der Fall sein.

#### 9. Datenverarbeitung im Konzern

Die Vodafone-Unternehmen tauschen Ihre Vertragsdaten untereinander aus, um Sie über die Produkte und Dienstleistungen der Vodafone-Unternehmen, auch wechselseitig füreinander, zu informieren. Die Vodafone-Unternehmen werden Sie mit solchen Informationen nur auf Kontaktwegen kontaktieren, für die Sie Ihre Einwilligung erteilt haben oder die gesetzlich erlaubt sind, solange Sie dem nicht widersprochen haben. Vertrags- und andere rechtlich relevante Informationen senden wir Ihnen auch unabhängig von Ihrer Einwilligung oder Ihrem Widerspruch und an alle den Vodafone-Unternehmen bekannte Kontaktdaten.

Darüber hinaus tauschen die Vodafone-Unternehmen Ihre Vertragsdaten zur Erstellung von Analysen untereinander aus. Die Analysen helfen uns, unsere Produkte gemeinsam für Sie zu verbessern und belastbare Entscheidungen zu treffen. Bevor wir Ihre Vertragsdaten dafür nutzen, anonymisieren oder pseudonymisieren wir sie. Dadurch sind Sie als Person hinter den Daten entweder gar nicht mehr zu erkennen oder nur mit besonders geschützten Zusatz-Infos. Dafür ersetzen wir z. B. Ihren Namen durch einen anderen, zufällig gewählten Wert.

Rechtsgrundlage hierfür ist Artikel 6 Abs. 1 f) DS-GVO in Verbindung mit dem berechtigten Interesse der Vodafone-Unternehmen an individuell passenden Informationen über Ihre Produkte und Dienstleistungen sowie gemeinsamen Analysen. Sie können dieser Verarbeitung Ihrer Vertragsdaten jederzeit widersprechen; bei einem Widerspruch gegen gemeinsame Analysen jedoch nur unter Angabe von Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben.

#### 10. Übermittlung ins Ausland

Ihre Vertragsdaten speichern wir innerhalb der Europäischen Union und Großbritannien, besonders sensible Daten, wie z. B. Verkehrsdaten nur in Deutschland. Mit Partnern außerhalb des EU-Raums arbeiten wir nach den Regeln der Europäischen Kommission zusammen. Das heißt für Sie: Entweder wir nehmen sogenannte Standard-Vertragsklauseln in den Vertrag auf. Oder die Europäische Kommission hat ausdrücklich festgelegt, dass das Datenschutzniveau im Land unseres Partners angemessen ist.

Wenn Sie eine Frage zum Sicherheitspaket powered by F-Secure haben, geben wir Ihre Frage an F-Secure weiter. F-Secure verarbeitet Daten weltweit.

#### 11. Löschen und Sperren Ihrer Daten

Daten zu Ihrer Bonitätsprüfung löschen wir spätestens 6 Monate nach der Anfrage. Ihre Vertragsdaten löschen wir nach Vertragsende, aber nicht sofort. Das Gesetz verlangt, dass wir sie z. B. für Wirtschaftsprüfungen noch aufbewahren. Die Archivierungsfrist beträgt bis zu 10 Jahre. Danach löschen wir Ihre Daten endgültig. Internet-Verkehrsdaten und Nutzungsdaten löschen wir – soweit diese nicht für die Abrechnung oder Verbreitung der Empfehlungen relevant sind – spätestens nach 7 Tagen. Ihre Telefon-Verkehrsdaten löschen wir sofort, wenn sie für die Abrechnung nicht mehr relevant sind und spätestens 3 Monate nach Rechnungsversand. Ihre Einzelverbindungsdaten löschen wir spätestens nach 6 Monaten. Rechnungsrelevante Nutzungsdaten werden – sofern keine gesetzliche Aufbewahrungspflicht besteht – 3 Monate nach Rechnungsversand gelöscht. Gesprächsaufzeichnungen zur Qualitätsverbesserung löschen wir spätestens nach 12 Monaten. Daten für persönliche Empfehlungen werden ebenfalls nach 3 Monaten gelöscht. Ihre Secure Net-Daten löschen wir so: die URL der geblockten Webseiten und die Namen der Dateien, die Sie heruntergeladen haben, nach 3 Tagen. Die Anzahl heruntergeladener Dateien und geblockter Webseiten nach 6 Monaten.

#### 12. Ihre Datenschutzrechte und Gestaltungsmöglichkeiten

##### a. Einstellungen zu Ihrem Telefonvertrag

Sie wollen einen Telefonbucheintrag oder einen Einzelverbindungsdaten nachweis beauftragen oder ändern? Oder Sie haben Fragen zur Rufnummernunterdrückung? Besuchen Sie unsere Online-Hilfe unter: [www.vodafone.de/privat/hilfe.htm](http://www.vodafone.de/privat/hilfe.htm)

##### b. Auskunft, Datenberichtigung, Datenlöschung, Datenportabilität

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 Ihren 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.

Darüber hinaus haben Sie die Möglichkeit, viele der über Sie gespeicherten Daten über unsere MeinVodafone sowie MyCare-App und das Online-Kundencenter einzusehen und teilweise auch zu ändern. Hier finden Sie alle Informationen zu Ihrem Vertrag, den aktuellen Rechnungen und Produkten.

##### c. Verwendung Ihrer Kontaktdaten widersprechen

Wir nutzen als Ihr Vertragspartner Ihre Telefonnummer und E-Mail-Adresse, um Ihnen per Messenger, SMS, MMS und E-Mail Infos zur Beratung und zur Werbung für eigene ähnliche Angebote zu schicken.

Sie können der Nutzung Ihrer Telefonnummer und E-Mail-Adresse zu diesem Zweck jederzeit widersprechen.

#### 13. Ihr Datenschutz-Service

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: [www.vodafone.de/datenschutz](http://www.vodafone.de/datenschutz)

##### Oder schreiben Sie an:

Dr. Dirk Herkströter, Datenschutz-Beauftragter Vodafone GmbH/Dr. Anastasia Meletiadou, Datenschutz-Beauftragte Vodafone Deutschland GmbH/Vodafone West 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.

Für Datenschutz-Fragen rund um Telekommunikation: Der Bundesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit (BfDI), Husarenstr. 30, 53117 Bonn

Datenschutz-Fragen rund um unseren Webauftritt: Landesbeauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit Nordrhein-Westfalen, Postfach 20 04 44, 40102 Düsseldorf

Sonstige Datenschutz-Fragen zur Vodafone Deutschland GmbH: Bayerisches Landesamt für Datenschutzaufsicht, Postfach 606, 91511 Ansbach

# Allgemeine Geschäftsbedingungen für Vodafone-Dienstleistungen (AGB)

## 1. Vertragsinhalt

Die Vodafone GmbH und die Vodafone West GmbH (beide Ferdinand-Braun-Platz 1, 40549 Düsseldorf) und Vodafone Deutschland GmbH, Beta-Straße 6–8, 85774 Unterföhring (allesamt „Vodafone“) erbringen Dienstleistungen an Kunden aufgrund der nachfolgenden AGB, der Leistungs- und Produktbeschreibung und der Preisliste (Vertragsbedingungen). Ein jeweils aktuelles Preisverzeichnis ist auch unter [www.vodafone.de](http://www.vodafone.de) abrufbar.

## 2. Leistungsumfang

2.1 Die von Vodafone auf Grundlage dieser AGB sowie der Leistungs-/Produktbeschreibung erbrachten Dienstleistungen können den Einsatz geeigneter Endgeräte voraussetzen.

2.2 Vodafone ist in der Wahl der zur Erbringung der vertraglichen Leistungen eingesetzten Technologie (insbesondere der Netztechnologie und Übertragungsstandards) frei. Vodafone kann Änderungen dieser Technologie vornehmen, um auf technische Neuerungen zu reagieren und/oder Ihre Netz und Ihre Dienstleistungen an dem jeweiligen Stand der Technik anzupassen, soweit dies die ordnungsgemäße Leistungserbringung nicht beeinträchtigt. Ziff. 3 bleibt unberührt.

2.3 Vodafone ist berechtigt, die Leistung vorübergehend zu unterbrechen, in der Dauer zu beschränken oder teilweise bzw. ganz einzustellen, soweit dies aufgrund behördlicher oder gesetzlicher Vorgaben, aus Gründen der öffentlichen Sicherheit, der Sicherheit des Netzbetriebs, der Aufrechterhaltung der Netzintegrität, des Datenschutzes oder zur Vornahme betriebsbedingter oder technisch notwendiger Arbeiten erforderlich ist. Dies gilt entsprechend für Einschränkungen von Telekommunikationsanlagen Dritter, die Vodafone zur Erfüllung ihrer Pflichten benutzt.

2.4 Weitere Informationen über die angebotenen Telekommunikationsdienstleistungen, Leistungsdaten der angebotenen Kundendienste sowie der Voraussetzungen für einen Anbieterwechsel sind im Internet unter [www.vodafone.de](http://www.vodafone.de) abrufbar sowie bei der Vodafone-Kundenbetreuung erhältlich.

2.5 Die Arten von Maßnahmen, mit denen Vodafone auf Sicherheits- oder Integritätsverletzungen oder auf Bedrohungen und Schwachstellen reagieren kann, sind im Internet unter [www.vodafone.de](http://www.vodafone.de) aufgeführt sowie bei der Vodafone-Kundenbetreuung zu erfragen.

2.6 Der Kunde kann von Vodafone verlangen, dass eine Störung seiner vertraglich vereinbarten Telekommunikationsdienste unverzüglich und unentgeltlich beseitigt wird, es sei denn, der Kunde hat diese selbst zu vertreten. Dies gilt nicht für nummerunabhängige interpersonelle Telekommunikationsdienste oder die Bereitstellung von Übertragungsdiensten für Dienste der Maschine-Maschine-Kommunikation. Der Kunde hat bei der Entstörung eine Mitwirkungspflicht. Meldet der Kunde Vodafone eine Störung der vertraglich vereinbarten Telekommunikationsdienste gem. Satz 1 und wird diese nicht innerhalb von zwei Arbeitstagen nach Eingang der Störungsmeldung des Kunden beseitigt, kann der Kunde ab dem Folgetag eine Entschädigung verlangen, es sei denn, er hat die Störung zu vertreten. Eine Entschädigung kann beginnend mit dem dritten Arbeitstag pro Tag des vollständigen Ausfalls des Dienstes verlangt werden. Die Höhe der Entschädigung beträgt am dritten und vierten Tag 5 € oder 10% und ab dem fünften Tag 10 € oder 20% der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem, welcher Betrag höher ist. Beruht die vollständige Unterbrechung des Dienstes auf gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach dem Telekommunikationsgesetz, der Verordnung (EU) 2015/2120 oder sicherheitsbehördlichen Anordnungen, steht dem Kunden eine Entschädigung nicht zu.

2.7 Bei Mobilfunkanschlüssen hat der Kunde aufgrund der EU-Roaming-Verordnung die Möglichkeit, innerhalb der EU regulierte Roamingdienste über einen anderen Anbieter als Vodafone zu nutzen. Der Kunde schließt dazu einen Vertrag mit dem von ihm gewählten Roaming-Anbieter ab, die Abrechnung der von diesem Anbieter erbrachten Leistung erfolgt direkt zwischen dem Kunden und dem Anbieter. Der Wechsel zu anderen Roaming-Anbietern und zurück zu Vodafone ist kostenlos. Mehr Informationen enthält das InfoDok Nr. 4600, das im Internet unter [www.vodafone.de/infobox/4600.pdf](http://www.vodafone.de/infobox/4600.pdf) abrufbar ist.

## 3. Änderung der Vertragsbedingungen

3.1 Vodafone behält sich vor, die Vertragsbedingungen nach billigem Ermessen einseitig zu ändern. Ändert Vodafone die Vertragsbedingungen einseitig, kann der Kunde den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist und ohne Kosten kündigen, es sei denn, die Änderungen sind

- a) ausschließlich zum Vorteil des Kunden,
- b) rein administrativer Art und haben keine negativen Auswirkungen auf den Kunden oder
- c) unmittelbar durch Unionsrecht oder innerstaatlich geltendes Recht vorgeschrieben.

3.2 Die Kündigung kann innerhalb von drei Monaten ab dem Zeitpunkt erklärt werden, in dem die Unterrichtung von Vodafone über die Vertragsänderung, die den Anforderungen nach Ziff. 3.1 Satz 1 entspricht, dem Kunden zugeht. Der Vertrag kann durch die Kündigung frühestens zu dem Zeitpunkt beendet werden, zu dem die Vertragsänderung wirksam werden soll. Ziff. 3.1 Sätze 1 bis 3 sind nicht anzuwenden auf Verträge, die nur nummerunabhängige interpersonelle Telekommunikationsdienste zum Gegenstand haben.

3.3 Vodafone wird den Kunden mindestens einen Monat, höchstens zwei Monate bevor eine Vertragsänderung nach Ziff. 3.1 Satz 1 wirksam werden soll, klar und verständlich auf einem dauerhaften Datenträger über Folgendes unterrichten:

- a) den Inhalt und den Zeitpunkt der Vertragsänderung und
- b) ein bestehendes Kündigungsrecht des Kunden nach Ziff. 3.1 Sätze 1 bis 3.

## 4. Vergütung

4.1 Der Kunde ist verpflichtet, die vereinbarten Entgelte fristgerecht zu zahlen.

4.2 Der Kunde ist verpflichtet, auch die Entgelte zu zahlen, die durch befugte oder unbefugte Benutzung der Dienstleistung durch Dritte entstanden sind, wenn und soweit er diese Benutzung zu vertreten hat. Für Mobilfunkdienstleistungen gilt, dass der Kunde Vodafone das Abhandenkommen oder die unbefugte Drittnutzung der Vodafone-SIM-Karte unverzüglich mitzuteilen hat. Durch den Eingang der Mitteilung bei Vodafone haftet der Kunde für die bis unbefugte Drittnutzung entstandenen Entgelte soweit er das Abhandenkommen oder die unbefugte Drittnutzung zu vertreten hat oder die Mitteilung an Vodafone nicht unverzüglich erfolgt ist.

4.3 Rechnungseinwendungen hat der Kunde innerhalb von acht Wochen nach Zugang der Rechnung in Textform zu erheben. Dabei hat er den Grund seiner Beanstandung schlüssig darzulegen.

4.4 Der Einzug von Rechnungsbeträgen im SEPA-Basis-Lastschriftverfahren ist als Standard vorgesehen und erfolgt bei verbrauchsunabhängigen Entgelten frühestens 3 Werktag, bei verbrauchsabhängigen Entgelten frühestens 5 Werktag nach Erhalt der Rechnung.

Liegt kein SEPA-Mandat vor, muss der Rechnungsbetrag innerhalb von 5 Werktagen nach Erhalt der Rechnung auf dem von Vodafone in der Rechnung angegebenen Konto gutgeschrieben sein.

4.5 Aufrechnungsrechte stehen dem Kunden nur zu, wenn seine Gegenforderung unbestritten, rechtskräftig festgestellt oder anerkannt ist. Dem Kunden steht die Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechts nur wegen Gegenansprüchen aus demselben Vertragsverhältnis zu.

4.6 Bei einer Änderung der gesetzlich vorgegebenen Mehrwertsteuer ist Vodafone berechtigt, die Preise entsprechend anzupassen.

## 5. Vertragsdauer, Kündigung

5.1 Soweit nicht abweichend vereinbart, gilt für Verträge über Vodafone-Dienstleistungen eine erstmalige Mindestlaufzeit von 24 Monaten und eine Kündigungsfrist von einem Monat. Wird nicht (rechtzeitig) gekündigt, verlängert sich der Vertrag auf unbestimmte Zeit und kann mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden. Kündigungen müssen in Textform erfolgen.

5.2 Verträge ohne vereinbarte Mindestlaufzeit können, soweit nicht abweichend vereinbart, von jeder Partei mit einer Frist von einem Monat in Textform gekündigt werden.

5.3 Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

## 6. Pflichten und Haftung des Kunden

6.1 Der Kunde informiert Vodafone unverzüglich über jede Änderung seiner bei Vodafone hinterlegten persönlichen Daten. Kann vertragsrelevante Post nicht zugestellt werden, weil der Kunde dieser Verpflichtung nicht nachkommen ist, darf Vodafone für die zur Adressermittlung erforderlichen Kosten und die Kosten des dabei entstehenden Verwaltungsaufwandes eine Pauschale gemäß der Preisliste erheben, es sei denn, der Kunde hat die gescheiterte Zustellung nicht zu vertreten. Dem Kunden bleibt der Nachweis unbenommen, dass kein oder ein wesentlich geringerer Schaden als die Pauschale entstanden ist.

6.2 Der Kunde ist verpflichtet, alle zumutbaren Maßnahmen zu ergreifen, um seinen Vodafone-Anschluss und die zur Nutzung dieses Anschlusses eingesetzten Endgeräte vor einer unbefugten Drittnutzung zu schützen. Hierzu gehört insbesondere – soweit technisch möglich – die Einrichtung/Verwendung von PINs, Passwörtern oder sonstigen persönlichen Zugangskennungen zum Schutz vor unberechtigten Zugriffen Dritter sowie der Schutz von solchen PINs, Passwörtern oder sonstigen persönlichen Zugangskennungen vor Kennniserlangung durch unbefugte Dritte.

6.3 Soweit einzelne Dienste/Angebote erst ab einem bestimmten Mindestalter genutzt werden dürfen, ist der Kunde verpflichtet, Minderjährige unterhalb dieses Mindestalters den Zugang zu den betreffenden Diensten/Angeboten zu verwehren. Insbesondere ist der Kunde verpflichtet, PINs oder Passwörter, die den Zugang zu solchen Diensten ermöglichen, vor dem Zugriff durch Minderjährige zu schützen.

6.4 Der Kunde verpflichtet sich, den Zugang zu den Diensten sowie die Dienste selbst nicht missbräuchlich zu nutzen, insbesondere

- nur in Übereinstimmung mit den gesetzlichen Bestimmungen zu verwenden
- das deutsche Vodafone-Netz und andere Netze nicht zu stören, zu verändern oder zu beschädigen;
- keine Schadsoftware, unzulässige Werbung, Kettenbriefe, Spam oder sonstige belästigende Nachrichten zu übertragen;
- keine Endgeräte, Hausinstallationen oder Endeinrichtungen anzuschließen, deren Verwendung in öffentlichen Telekommunikationsnetzen in Deutschland unzulässig ist; dies betrifft auch die Regelungen über elektromagnetische Verträglichkeit;
- keine Einrichtungen zu nutzen oder Anwendungen auszuführen, die zu Veränderungen an der physikalischen oder logischen Struktur des Vodafone-Netzes oder eines anderen Telekommunikationsnetzes führen könnten;
- keine gesetzlichen Bestimmungen oder Rechte Dritter, insbesondere Schutzrechte (z. B. Urheber- und Markenrechte) zu verletzen;
- die Dienstleistungen nicht ohne ausdrückliche vertragliche Vereinbarung zur Herstellung von Verbindungen zu nutzen, bei denen er aufgrund des Aufbaus der Verbindung Zahlungen oder andere vermögenswerte Gegenleistungen Dritter erhält (z. B. Verbindungen zu Werbehotlines);
- die Leistungen nicht dazu zu nutzen, einen Rechner permanent als Server erreichbar zu machen sowie den Zugang zum Internet nicht für die dauerhafte Vernetzung oder Verbindung von Standorten bzw. Telekommunikationsanlagen zu benutzen,
- leitungsvermittelte Telekommunikationsdienstleistungen nur zum Aufbau manuell über das Endgerät hergestellter Verbindungen zu nutzen;
- die vertraglichen Leistungen nicht zum Aufbau von Standleitungen und/oder Datenfestverbindungen zu nutzen;
- keine gewerbliche Weiterleitung von Verbindungen vorzunehmen oder Zusammenschaltungsleistungen zu erbringen sowie die von Vodafone erbrachten Leistungen nicht entgeltlich oder gegen sonstige Vorteile an Dritte weiterzugeben oder zur Verfügung zu stellen;
- die Internetzugangsdienste nicht dazu zu benutzen, gewerbliche Dienste Dritter bereitzustellen, die einer bestimmten Anzahl an Nutzern oder einer festgelegten Benutzergruppe den kabellosen Zugang zum Internet ermöglichen (insbesondere Hotspot-Dienste), oder Dritten die Internetzugangsdienste für die Erbringung dieser Dienste zur Verfügung zu stellen;
- sofern der Kunde Privatkunde ist, diese Leistungen nicht zu gewerblichen Zwecken zu nutzen,
- die Leistung nicht ohne ausdrückliche Vereinbarung mit Vodafone für den automatisierten Datenaustausch zwischen Endgeräten (machine-to-machine) einzusetzen.

6.5 Verstößt der Kunde gegen die Pflichten gemäß Ziff. 6.4, ist Vodafone berechtigt, alle erforderlichen Maßnahmen (insbesondere in Form von Sperrungen oder Löschungen) zur Beseitigung des Missbrauchs zu ergreifen. Bei schuldhafter Pflichtverletzung haftet der Kunde gegenüber Vodafone auf Schadensersatz und Vodafone ist zur außerordentlichen Kündigung des Vertrages berechtigt.

## 7. Haftung von Vodafone

7.1 Soweit Vodafone als Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten zum Ersatz eines Vermögensschadens oder zur Zahlung einer Entschädigung gegenüber einem Kunden verpflichtet ist, ist die Haftung auf 12.500,- € je Kunde begrenzt. Besteht die Schadensersatz- oder Entschädigungspflicht von Vodafone wegen

desselben Ereignisses gegenüber mehreren Kunden, ist die Haftung auf insgesamt 30 Millionen € begrenzt. Übersteigt die Schadensersatz- oder Entschädigungspflicht gegenüber mehreren Anspruchsberechtigten auf Grund desselben Ereignisses die Höchstgrenze nach Satz 2, wird der Schadensersatz oder die Entschädigung in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadensersatz- oder Entschädigungsansprüche zur Höchstgrenze steht. Die Haftungsbegrenzung nach den Sätzen 1 bis 3 gilt nicht, wenn die Schadensersatz- oder Entschädigungspflicht durch ein vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten von Vodafone herbeigeführt wurde, sowie für Ansprüche auf Ersatz des Schadens, der durch den Verzug der Zahlung von Schadensersatz oder einer Entschädigung entsteht.

7.2 Für schuldhaft verursachte Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit haftet Vodafone unbegrenzt. Für Sach- und Vermögensschäden, die außerhalb des Anwendungsbereichs von Ziffer 7.1 liegen, haftet Vodafone unbegrenzt bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit. Im Übrigen haftet Vodafone nur bei schuldhafter Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, wobei die Haftung auf den Ersatz des vertragstypischen vorhersehbaren Schadens begrenzt ist. Eine wesentliche Pflicht ist eine solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszweckes gefährdet und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf.

7.3 Für den Verlust von Daten haftet Vodafone bei leichter Fahrlässigkeit unter den Voraussetzungen und im Umfang von Ziffer 7.2 nur, soweit der Kunde seine Daten in im Hinblick auf die jeweilige Anwendung angemessenen Intervallen in geeigneter Form gesichert hat, damit sie mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können. Der Kunde wird etwaig gespeicherte eigene Aufnahmen und sonstige Dateien stets zeitnah sichern, um etwaigen Verlust, z. B. bei Updates, Installations- oder Wartungsarbeiten vorzubeugen.

7.4 Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz sowie der Datenschutzgrundverordnung bleibt ebenso unberührt wie die Haftung für arglistig verschwiegene Mängel oder im Rahmen einer übernommenen Garantie.

7.5 Wird der Dienst des Kunden bei einem Anbieterwechsel i. S. d. § 59 TKG länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der Kunde vom abgehenden Anbieter für jeden weiteren Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung in Höhe von 10 € oder 20% des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem welcher Betrag höher ist, verlangen, es sei denn, der Kunde hat die Verzögerung zu vertreten.

7.6 Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin von Vodafone versäumt, kann der Kunde für jeden versäumten Termin eine Entschädigung von 10 € beziehungsweise 20% der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte, je nachdem, welcher Betrag höher ist, bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt verlangen, es sei denn, der Kunde hat das Versäumnis des Termins zu vertreten.

## 8. Vertragsübernahme/Weitergabe an Dritte

8.1 Der Kunde darf die Vodafone-Leistungen nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung von Vodafone entgeltlich oder gegen sonstige Vorteile an Dritte weitergeben, insbesondere weiterverkaufen.

8.2 Der Kunde kann Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag oder das Vertragsverhältnis insgesamt nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung von Vodafone auf Dritte übertragen.

8.3 Als Dritte im Sinne der Ziff. 8.1 und 8.2 gelten auch verbundene Unternehmen i. S. d. §§ 15 ff. Aktiengesetz.

8.4 Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass Vodafone ihre Rechte und Pflichten aus dem gegenständlichen Vertrag auf einen Dritten übertragen darf (Vertragsübernahme). Bei einer Übertragung auf eine der nachfolgenden, zum Vodafone-Konzern gehörenden Gesellschaften, steht dem Kunden wegen der Vertragsübernahme kein Recht zu, sich vom Vertrag zu lösen: Die Vodafone GmbH und die Vodafone West GmbH (beide Ferdinand-Braun-Platz 1, 40549 Düsseldorf) und Vodafone Deutschland GmbH, Beta-Straße 6–8, 85774 Unterföhring. Bei einer Übertragung auf einen sonstigen, nicht von dieser Auflistung umfassten Dritten, steht dem Kunden das Recht zu, sich vom Vertrag zu lösen.

## 9. Schlichtung

Zur Einleitung eines außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahrens über die in § 68 TKG genannten Fälle kann der Kunde einen entsprechenden Antrag an die Bundesnetzagentur richten. An alternativen Streitbeilegungsverfahren vor einer allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle nimmt Vodafone nicht teil.

## 10. Rufnummernunterdrückung

Soweit der Vodafone-Anschluss bzw. das Endgerät die Möglichkeit bietet, die Rufnummernanzeige bei dem angerufenen Teilnehmer ständig oder fallweise zu unterdrücken, ist Vodafone berechtigt, eine Rufnummernunterdrückung bei Verbindungen zur Vodafone-Kundenbetreuung zu deaktivieren.

## 11. Telefonbucheintrag

Auf Wunsch des Kunden veranlasst Vodafone die Aufnahme von dessen Rufnummer(n), Name, Anschrift und zusätzlichen Angaben in öffentliche Teilnehmerverzeichnisse (Standard: Elektronische Verzeichnisse). Vodafone darf die Daten Dritten zum Zwecke der Herstellung und Veröffentlichung von Teilnehmerverzeichnissen und zur Bereitstellung von Auskunftsdiensten zur Verfügung stellen. Der Kunde kann durch eine Erklärung gegenüber Vodafone den Umfang der Eintragung jederzeit erweitern oder einschränken oder der Veröffentlichung für die Zukunft widersprechen.

## 12. Alarmierungssysteme

Die Nutzung von Hausnotruf-, Brand- und Einbruchmeldeanlagen ist nur gestattet, wenn sie über einen notstromfähigen und funktionsstichtigen Zweitweg für die Alarmierung verfügen und die Inband-Signalisierung über den Sprachkanal des Vodafone-Telefonnetzes übertragen wird. Ein anderweitiger Betrieb erfolgt auf eigenes Risiko des Kunden.

## 13. Wichtige Hinweise zum Notruf

Vodafone stellt den Zugang zu Notrufdiensten im Mobilfunkbereich und bei stationärer Nutzung im Festnetzbereich einschließlich der gesetzlichen Anforderungen bereit. Im Mobilfunkbereich ist Voraussetzung hierfür eine gültige SIM-Karte, die Verfügbarkeit eines Mobilfunknetzes sowie ein in diesem Netz technisch verwendbares Mobiltelefon.

Einschränkung der Notruf-Verfügbarkeit bei Produkten, die für eine stationäre Nutzung vorgesehen sind: Das Absetzen von Notrufen über 110 und 112 ist bei einem Stromausfall und während der standardmäßigen Trennung der Internet-Verbindung bei DSL-Produkten (alle 24 Stunden bis zu 30 Sekunden) nicht möglich. Eine Veränderung der Konfiguration des Vodafone-Modems oder die Verwendung eines nicht freigegebenen Gerätes kann zur Folge haben, dass ein Notruf nicht abgesetzt werden kann. Bei Einwahl mit den eigenen Zugangsdaten von einem anderen als dem im Auftrag benannten Standort ist eine korrekte Zustellung des Notrufs nicht gewährleistet und der Standort des Anrufers kann nicht ermittelt werden.

# Allgemeine Verkaufs-, Service- und Leihbedingungen

Lieferungen und Leistungen erfolgen ausschließlich aufgrund der nachfolgenden Bedingungen. Abweichende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden gelten auch dann nicht, wenn die Vodafone GmbH, Ferdinand-Braun-Platz 1, 40549 Düsseldorf (Vodafone) ihnen nicht ausdrücklich widerspricht.

## A. Bedingungen für den Verkauf von Waren durch Vodafone sowie für die Montage dieser Waren durch Vodafone:

### 1. Eigentumsvorbehalt

Die Ware bleibt bis zur vollständigen Zahlung des Kaufpreises Eigentum von Vodafone.

### 2. Akkus

Akkus sind nur für eine begrenzte Anzahl von Ladevorgängen beschaffen. Die Anzahl der im Einzelfall bis zum Verbrauch des Akkus möglichen Ladevorgänge ist u. a. abhängig vom Gerätetyp sowie der Handhabung der Ladevorgänge durch den Kunden (z. B. möglicher „Memory-Effekt“). Die Lebensdauer eines Akkus kann daher von der Haltbarkeit des Mobiltelefons im übrigen erheblich abweichen.

### 3. Gewährleistung

- 3.1 Soweit nachfolgend nichts anderes bestimmt ist, richten sich die Gewährleistungsansprüche des Kunden wegen Mängeln der Ware nach den gesetzlichen Vorschriften.
- 3.2 Sofern kein Verbrauchsgüterkauf vorliegt, beträgt die Verjährungsfrist für Gewährleistungsansprüche des Kunden ein Jahr. Der Beginn der Verjährung richtet sich nach den gesetzlichen Vorschriften.
- 3.3 Schadenersatzansprüche wegen Mängeln der Ware sind auf den in D.2. bestimmten Umfang beschränkt.

### 4. Garantiebedingungen

Sofern und soweit Vodafone für eine Ware eine Garantie übernimmt, stehen dem Kunden die Mängelgewährleistungsrechte im Sinne der vorstehenden Ziff. A.3 zu. Bei Gewährleistung einer Garantie gelten die gesetzlichen Verjährungsfristen für Gewährleistungsansprüche entsprechend. Dies gilt auch für den Beginn der Verjährung.

## B. Bedingungen für Serviceleistungen an Waren außerhalb der Gewährleistung sowie für die Montage nicht von Vodafone verkaufter Waren durch Vodafone:

### 1. Leistungserbringung

Vodafone kann Serviceleistungen durch Dritte ausführen lassen.

### 2. Gewährleistung

- 2.1 Soweit nachfolgend nichts anderes bestimmt ist, richten sich die Gewährleistungsansprüche des Kunden wegen Mängeln der Serviceleistung nach den gesetzlichen Vorschriften.
- 2.2 Gewährleistungsansprüche verjähren ein Jahr nach Abnahme.
- 2.3 Schadenersatzansprüche wegen Mängeln der Serviceleistung sind auf den in D.2. bestimmten Umfang beschränkt.

### 3. Pfandrecht

Der Kunde bestellt Vodafone an den im Zusammenhang mit der Serviceleistung übergebenen Gegenständen ein Pfandrecht zur Sicherung aller Forderungen aus diesem Vertrag.

Der Verkauf des Pfandes wird dem Kunden nach Fälligkeit der Forderung angedroht und ist zwei Wochen nach der Androhung zulässig. Sofern die Verkaufsandrohung nicht zugestellt werden kann, reicht die Absendung an die letzte bekannte Anschrift des Kunden, wenn auch eine Anfrage beim Einwohnermeldeamt keine neue Anschrift ergibt.

## C. Bedingungen für den Verleih von Waren durch Vodafone:

### 1. Allgemeine Pflichten des Kunden

Der Kunde wird den geliehenen Gegenstand mit der notwendigen Sorgfalt behandeln und gegen unbefugten Zugriff sichern. Er wird keine Änderungen am Leihgegenstand vornehmen, insbesondere wird er Kennungen des Herstellers nicht beschädigen oder entfernen.

Verwendungen auf den Leihgegenstand wird der Kunde nur mit ausdrücklicher schriftlicher Zustimmung von Vodafone machen.

### 2. Kautions

Vodafone kann von dem Kunden eine im Verhältnis zum Wert des Leihgegenstandes angemessene Kautions verlangen. Vodafone kann alle Forderungen aus diesem Vertrag gegen die Kautions aufrechnen.

### 3. Rückgabe

- 3.1 Der Kunde ist verpflichtet, den Leihgegenstand zum vereinbarten Zeitpunkt am Ausgabort zurückzugeben. Wurde kein Rückgabetermin vereinbart und ist den Umständen keine eindeutige Mindestleihdauer zu entnehmen, so hat er den Leihgegenstand jederzeit auf Anforderung zurückzugeben.
- 3.2 Kommt der Kunde mit der Rückgabe in Verzug, so hat er den Vodafone entstehenden Schaden zu ersetzen. Als Mindest-Schadenersatz zahlt der Kunde, sofern er nicht das Vorliegen eines geringeren Schadens nachweist, je angefangene Kalenderwoche 10,- €. Darüber hinaus kann Vodafone das Leihgerät sperren.

## D. Gemeinsame Bedingungen:

### 1. Höhere Gewalt

Wird Vodafone an der Erfüllung ihrer Verpflichtungen durch unvorhergesehene Ereignisse gehindert, die Vodafone oder ihren Zulieferanten betreffen und die Vodafone auch mit der nach den Umständen des Falles zumutbaren Sorgfalt nicht abwenden konnte, verzögert sich die Liefer- und Leistungsfrist um die Dauer der Behinderung und eine angemessene Anlaufzeit, längstens jedoch um drei Wochen. Der Kunde kann sich vom Vertrag lösen, wenn ihm wegen der Verzögerung ein Festhalten am Vertrag nicht zumutbar ist. Als von Vodafone nicht zu vertretende Behinderung im Sinne dieses Absatzes gelten auch Streiks oder Aussperrungen.

### 2. Haftung

Auf Schadenersatz – gleich aus welchem Rechtsgrund – haftet Vodafone dem Kunden nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit von Vodafone, ihren gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen sowie bei schuldhafter Verletzung wesentlicher Vertragspflichten. Bei schuldhafter – weder vorsätzlicher noch grob fahrlässiger – Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist die Haftung begrenzt auf den Ersatz des typischen, vorhersehbaren Schadens, bis zu einer Höhe von maximal 50.000,00 € bei Serviceleistungen und maximal 5.000,00 € in anderen Fällen. Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten nicht für von Vodafone, ihren gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen schuldhaft verursachte Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie für die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz.

### 3. Aufrechnung und Zurückbehaltung

Gegen Forderungen von Vodafone kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen. Ein Zurückbehaltungsrecht kann der Kunde nur wegen unmittelbar aus diesem Vertrag herrührender Gegenansprüche geltend machen.

### 4. Speicherung personenbezogener Daten

Vodafone speichert die auf dem Auftragsformular enthaltenen personenbezogenen Kundendaten.

### 5. Gerichtsstand

Gerichtsstand ist der Sitz von Vodafone, sofern der Kunde Kaufmann ist und der Vertrag zum Betrieb seines Handelsgewerbes gehört. Vodafone kann ihre Ansprüche auch bei den Gerichten des allgemeinen Gerichtsstandes des Kunden geltend machen. Ein etwaiger ausschließlicher Gerichtsstand bleibt unberührt.

Stand: 1.2.2013