

Hinweise zum Schutz Ihrer personenbezogenen Daten

Im vorliegenden Dokument wird beschrieben, wie POST Ihre personenbezogenen Daten verarbeitet.

EINLEITUNG

POST misst Ihrer Privatsphäre große Bedeutung bei und ist sich deren Bedeutung für Sie bewusst. POST ist daher bemüht sicherzustellen, dass Sie die vom Unternehmen angebotenen Dienste mit vollem Vertrauen nutzen können. Dazu werden insbesondere Ihre Daten in transparenter Weise und unter strikter Einhaltung der geltenden Datenschutzgesetze und -vorschriften sowie unter Beachtung Ihrer persönlichen Einstellungen verarbeitet.

BEGRIFFSBESTIMMUNGEN

„Gesetz“: sämtliche Gesetze, Bestimmungen und Vorschriften, die im Großherzogtum Luxemburg gelten und den Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten betreffen, einschließlich der Datenschutz-Grundverordnung (EU-Verordnung 2016/679 – „DSGVO“).

„POST“: POST Telecom S.A., eine Aktiengesellschaft nach luxemburgischem Recht mit Sitz in 1, rue Emile Bian, L-1235 Luxemburg, eingetragen im Handels- und Gesellschaftsregister Luxemburg unter der Nummer B43290.

„Sie“ oder „Ihr/e“: jeder Kunde gemäß den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von POST.

Die in der vorliegenden Information verwendeten nicht definierten Begriffe haben die Bedeutung, die ihnen in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von POST Telecom zugewiesen wurde. Die in der Verordnung (EU) 2016/679 definierten Begriffe, die in der vorliegenden Information verwendet werden, haben dieselbe Bedeutung wie in der genannten Verordnung.

DIE ROLLE VON POST BEI DER VERARBEITUNG IHRER DATEN

POST handelt als Verantwortlicher für die Verarbeitung aller personenbezogenen Daten, die für die nachfolgend beschriebenen Zwecke verwendet werden und notwendig sind, um für Sie die mit ihrem Status als Telekommunikationsbetreiber und/oder Anbieter von elektronischen Kommunikationsdiensten verbundenen Dienstleistungen zu erbringen.

POST ist jedoch nicht der Verantwortliche für die Verarbeitung personenbezogener Daten, die in der elektronischen Kommunikation selbst enthalten sind. Die Person, von der die elektronische Kommunikation ausgeht, ist als der Verantwortliche für die Verarbeitung der personenbezogenen Daten in der von ihr ausgehenden Kommunikation anzusehen.

ART UND HERKUNFT DER ERHOBENEN DATEN

Je nach verfolgtem Zweck kann POST die nachstehend aufgeführten Kategorien Ihrer personenbezogenen Daten verarbeiten:

- Grundlegende Daten, die zu Ihrer Identifikation dienen, wie Ihr Vor- und Nachname, Ihr Geburtsdatum und -ort, Ihre Postanschrift, Ihre E-Mail-Adresse, Ihre Telefonnummern, Ihr Personalausweis usw.
- Daten zur elektronischen Identifikation, z. B. die IP-Adresse Ihres Endgeräts, Datum und Uhrzeit Ihrer Anmeldung, besuchte Seiten, Eigenschaften Ihres Browsers (Typ, Sprache usw.) und Ihres Endgeräts (Typ, Auflösung usw.), Ihren Benutzernamen und Ihr Passwort für die Anmeldung oder Cookies.
- Daten zu Ihrem Privatleben, z. B. zu Ihrem Familienstand, Ihrer familiären Situation, der Zusammensetzung Ihres Haushalts, Ihren Lebensgewohnheiten oder Ihrem Beruf.
- Bankdaten wie Ihre Kontonummer, Ihre IBAN, die Daten zur Identifizierung Ihrer Zahlungsmittel oder Ihre Transaktionen.
- Daten zu Ihren Interaktionen mit dem Kundenservice von POST, z. B. telefonische Anfragen, Supportanfragen oder Reklamationen.
- Daten im Zusammenhang mit Ihren Aktivitäten in Bezug auf Produkte und Services von POST, z. B. Transaktionshistorie, Verbrauchsdaten oder besuchte Seiten auf Websites und in Apps von POST.
- Geografische Standortdaten (Geolokalisierung).
- Fotos oder Videos im Rahmen der Videoüberwachung des Zugangs zu unseren Shops, Räumlichkeiten und Gebäuden.

Die von POST verarbeiteten personenbezogenen Daten werden im Wesentlichen direkt bei Ihnen erhoben.

POST kann jedoch je nach beauftragtem Service bestimmte personenbezogene Daten über Sie auch indirekt aus den folgenden Quellen erheben:

- durch den Kauf von Dateien von Drittanbietern, zu denen Sie möglicherweise eine Geschäftsbeziehung unterhalten, wenn Sie zuvor der Weitergabe Ihrer Daten an diese Anbieter zugestimmt haben,
- bei POST Finance und POST Courier in Bezug auf die operativen Prozesse zur Feststellung der Identität der Kunden,
- durch die Verwendung von „Open Data“-Dateien.

Falls die erhobenen Daten für die Erbringung des Dienstes nicht wesentlich sind, wird POST Sie zum Zeitpunkt der Erhebung genau darüber informieren, welche Daten unerlässlich und welche freiwillig sind.

VERARBEITUNG DURCH POST FÜR DIE ERBRINGUNG IHRER DIENSTLEISTUNGEN

Zweck	Beschreibung der Verarbeitung	Rechtsgrundlage
Kommerzielle Werbung	Werbung neuer Kunden	Einwilligung
	Weiterentwicklung der Beziehungen zu Bestandskunden Direktmarketing und gezielte Werbung für analoge Produkte	Legitimes Interesse
Customer Relationship Management	Bearbeitung von Anfragen der Kunden After-Sales-Management und Bearbeitung von Geschäftskundenangeboten Vertrags- und Kundenbetreuungsmanagement Bearbeitung von Kundenbestellungen Management der Portabilität zwischen Betreibern Fakturierungsmanagement und Bearbeitung von Kundenzahlungen Beschwerdemanagement und Kundensupportmanagement (Telefonsupport, Hotline, Helpdesk usw.)	Erfüllung eines Vertrags oder Ausführung vorvertraglicher Maßnahmen
	Management von Prozessen zur Überprüfung der Identität der Kunden, sofern relevant (KYC – <i>Know Your Customer</i>)	Gesetzliche Pflicht
	Bonitätsprüfung und Betrugsrisikomanagement	Legitimes Interesse
	Erstellung von Tätigkeitsberichten, Qualitätsmanagement und Service-Leistungsbewertung, Statistiken	Legitimes Interesse
Kundenservicemanagement	Kundenzufriedenheitsmanagement und -kontrolle Analyse des Nutzungsverhaltens in Bezug auf die Services	Legitimes Interesse

SONSTIGE FÜR DIE ERBRINGUNG DER DIENSTLEISTUNGEN ERFORDERLICHE VERARBEITUNGEN

Zweck	Beschreibung der Verarbeitung	Rechtsgrundlage
Verwaltung der IT- und Kommunikationsinfrastrukturen	Überwachung der Infrastrukturen Kontrolle des Datenverkehrs Statistik über die Nutzung der Services und Netze Management der Servicequalität der Infrastrukturen	Legitimes Interesse
Management der physischen Sicherheit von Waren und Personen	Videoüberwachung und physische Zugangskontrolle für: • Zugang zu den Shops, Räumlichkeiten und Gebäuden • Sensible Geräte (z. B. Server)	Legitimes Interesse
Verwaltung der IT-Infrastruktursicherheit	Erkennung, Verhütung und Bekämpfung von Bedrohungen für IT- und Kommunikationsinfrastrukturen. Schutz personenbezogener Daten Cybersecurity	Legitimes Interesse
Forderungsmanagement	Beitreibung von Forderungen	Legitimes Interesse

Zweck	Beschreibung der Verarbeitung	Rechtsgrundlage
Erstellung von Statistiken, Erhebungen oder Studien mit geschäftlichem Mehrwert	Anonymisierung von Daten zur Durchführung von Big-Data-Studien und zur Bereitstellung von Data-Intelligence-Services	Legitimes Interesse
Bearbeitung von Anträgen über die Ausübung von Rechten	Erfassung, Bearbeitung und Beantwortung Ihrer Anfragen zur Ausübung Ihrer Rechte gemäß Artikel 12 bis 23 DSGVO	gesetzliche Pflicht

KATEGORIEN VON EMPFÄNGERN IHRER DATEN

Im Rahmen der Aktivitäten von POST erfolgt eine Weitergabe Ihrer Daten entsprechend Ihrer Nutzung der Services von POST zu den vorstehend beschriebenen Zwecken an bzw. für die folgenden Kategorien von Empfängern:

- Subunternehmen, die POST im Rahmen der Bereitstellung bestimmter Dienstleistungen (z. B. Hosting und technischer Betrieb der Websites, Versand unseres Newsletters, Verwaltung, Bearbeitung und Bezahlung Ihrer Online-Einkäufe oder Rechnungsversand) beauftragt,
- Organisationen, die Auskunftsdienste und Telefonverzeichnisse anbieten,
- Versicherungspartner für die Abwicklung von Schadensfällen, sofern Sie entsprechende Versicherungen bei POST abgeschlossen haben,
- Vertriebsbeauftragte und Geschäftspartner,
- POST Finance und POST Courier in Verbindung mit den operativen Prozessen zur Feststellung der Identität der Kunden,
- Unternehmen der POST-Gruppe:
 - Im Rahmen der Akquise, sofern Sie zugestimmt haben, von diesen kontaktiert zu werden.
 - Für die Erstellung von Statistiken, Erhebungen oder Studien mit geschäftlichem Mehrwert.
- Von zuständigen Behörden und Gerichten, jedoch nur, wenn eine solche Offenlegung gesetzlich strikt vorgeschrieben ist. Die an diese Behörden und Gerichte übermittelten Daten können unter alle der oben aufgeführten Datenkategorien fallen (siehe Abschnitt „Kategorien und Herkunft der erhobenen Daten“).

SPEICHERUNG IHRER DATEN

Ihre von POST erhobenen und verarbeiteten personenbezogenen Daten werden nur für die Dauer gespeichert, die für die vorgesehene Verarbeitung oder die Einhaltung einer Verpflichtung nach geltendem Recht unbedingt erforderlich ist. Je nach Art der verarbeiteten Daten und den verfolgten Zwecken speichert POST diese wie folgt:

- Bildmaterial der Videoüberwachung von Shops, Räumlichkeiten und Gebäuden: bis zu 30 Tage ab dem Datum der Erfassung der Daten durch POST.
- Daten, die zu Zwecken der detaillierten Fakturierung, der Rückverfolgbarkeit, der Sicherheit oder des ordnungsgemäßen Funktionierens von Computeranwendungen und Netzwerken verarbeitet werden: bis zu 6 Monate ab dem Datum der Erfassung der Daten durch POST.
- Daten, die für die Kundenwerbung verarbeitet werden: bis zu drei Jahre ab dem Zeitpunkt der Erhebung der Daten durch POST oder ab Ihrem letzten Kontakt mit POST.
- Daten, die zum Zwecke von Marketing-Aktionen und/oder von Werbemaßnahmen im Rahmen der Angebote von POST oder den Partnern von POST verarbeitet werden: bis zu drei Jahre nach Beendigung Ihrer Geschäftsbeziehung mit POST.
- Daten im Zusammenhang mit vertraglichen Aspekten (Verträge, Gewährleistungen, Reklamationen, Beitreibung von Forderungen usw.) oder der Rechnungslegung (Rechnungen, Bestellungen, Lieferscheine usw.): bis zu zehn Jahre nach Beendigung Ihrer Geschäftsbeziehung mit POST.

SICHERHEIT IHRER DATEN

POST ergreift geeignete und im Hinblick auf die identifizierten Risiken angemessene Sicherheitsmaßnahmen, um Ihre personenbezogenen Daten vor Vernichtung, Verlust, Veränderung, Offenlegung oder unbefugtem Zugriff sowie jeglicher Form der unrechtmäßigen Verarbeitung zu schützen.

Alle Mitarbeiter und Unterauftragnehmer von POST, die im Rahmen ihrer Tätigkeit Zugang zu Ihren personenbezogenen Daten haben, sind zu strikter Geheimhaltung und zur Einhaltung der für Ihre personenbezogenen Daten geltenden Sicherheitsvorschriften verpflichtet. Sie greifen nur auf die Daten zu, die sie zur Erfüllung ihrer Aufgaben benötigen. Außerdem werden sie regelmäßig sensibilisiert und geschult, um die Einhaltung der geltenden Compliance- und Sicherheitsvorschriften zu gewährleisten.

POST Telecom S.A.

Adresse postale : POST Telecom L-2996 Luxembourg / Tél. 8002 8004 ou +352 2462 8004 / Fax +352 2792 8000 / contact.telecom@post.lu
Siège social : 1, rue Emile Bian L-1235 Luxembourg / RCS Luxembourg : B43290 / TVA : LU 15558109 / Autorisation d'établissement : 00116288/55

www.post.lu

Die für unsere IT- und Kommunikationsinfrastrukturen ergriffenen Sicherheitsmaßnahmen werden regelmäßig von unseren Experten der Abteilung CyberForce POST überprüft und getestet.

Darüber hinaus verpflichtet sich POST, im Falle einer Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten, die ein Risiko für Ihre Rechte und Freiheiten darstellen würde, derartige Datenschutzverletzungen bei der Commission Nationale de Protection des Données (CNPd; nationale luxemburgische Datenschutzbehörde) zu melden.

ÜBERMITTLUNG IHRER DATEN AUßERHALB DER EU

Die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten erfolgt hauptsächlich durch POST in Luxemburg. In einigen Fällen kann die Verarbeitung auch in einem anderen Mitgliedstaat der Europäischen Union (EU) oder des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) erfolgen.

POST stellt sicher, dass eine etwaige Weitergabe Ihrer personenbezogenen Daten an autorisierte Dritte nicht zu einer Übertragung in ein Land außerhalb der Europäischen Union führt, ohne dass angemessene zusätzliche Schutzmaßnahmen ergriffen werden, die insbesondere darauf abzielen, Ihnen die Ausübung Ihrer Rechte zu garantieren.

IHRE RECHTE

Im Hinblick auf die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch POST können Sie jederzeit im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen folgende Rechte geltend machen:

- Auskunft über die Verarbeitung der Sie betreffenden personenbezogenen Daten durch POST
- Zugang zu Ihren personenbezogenen Daten (Auskunft darüber, welche Daten erhoben und verarbeitet wurden, und Erhalt einer Kopie)
- Antrag auf Berichtigung falscher oder unvollständiger Daten oder der Löschung veralteter Daten
- Recht auf Widerspruch gegen die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten aus berechtigten Gründen (insbesondere zu Zwecken der Direktwerbung)
- Antrag auf Einschränkung der Verarbeitung Ihrer Daten oder auf deren endgültige Löschung (Recht auf Vergessenwerden), wenn die Voraussetzungen dafür erfüllt sind
- Antrag, dass Sie eine Kopie der personenbezogenen Daten, die Sie POST zur Verfügung gestellt haben, in einem strukturierten Format (Datenübertragbarkeit) erhalten und diese Daten an einen anderen Auftragsverarbeiter übermittelt werden, sofern dieses Recht nicht die Rechte und Freiheiten Dritter beeinträchtigt und sofern die Voraussetzungen erfüllt sind.
- Antrag darauf, nicht einer ausschließlich auf einer automatisierten Verarbeitung – einschließlich Profiling – beruhenden Entscheidung unterworfen zu werden, die Ihnen gegenüber rechtliche Wirkungen entfaltet oder Sie in vergleichbarer Weise erheblich beeinträchtigt. Sie können ferner nähere Auskünfte über die Logik der automatisierten Verarbeitung verlangen, um dieser Verarbeitung widersprechen oder eine Überprüfung durch eine natürliche Person beantragen zu können.
- Jederzeitiges Recht auf Widerruf der Einwilligung, die Sie zur Verarbeitung gegeben haben.

Sie können alle Ihrer Rechte gebührenfrei ausüben, indem Sie den Datenschutzbeauftragten von POST kontaktieren:

- per E-Mail an folgende Adresse: privacy@post.lu
- oder per Post an die folgende Anschrift: POST Luxembourg – DPO, 20 rue de Reims, L-2417 Luxembourg

Damit Ihr Antrag bearbeitet werden kann und um Identitätsdiebstahl zu verhindern, kann die Vorlage einer beidseitigen Kopie eines gültigen Ausweisdokuments verlangt werden.

POST verpflichtet sich, Ihnen innerhalb eines Monats nach Erhalt Ihres ordnungsgemäß ausgefüllten Antrags zu antworten.

Des Weiteren haben Sie die Möglichkeit, Ihre Beschwerden an die Nationale Kommission für den Datenschutz (Commission Nationale pour la Protection des Données, CNPD) über deren Website zu richten: www.cnpd.lu