

## 1. Präambel

Für die **LIWEST Kabelmedien GmbH** (im Folgenden „LIWEST“) stellt der Schutz Ihrer persönlichen Daten ein besonderes Anliegen dar. Diese Datenschutzerklärung regelt den Umgang mit personenbezogenen Daten und erläutert, wie wir Ihre personenbezogenen Daten erfassen, speichern, verarbeiten, weitergeben und übermitteln, wenn Sie sich für die von uns zur Verfügung gestellten Produkte und Dienste interessieren oder diese nutzen. Wir verarbeiten Ihre Daten ausschließlich auf Grundlage der relevanten gesetzlichen Bestimmungen (DSGVO, TKG 2003 etc.).

Wir haben uns den Verhaltenskodex (Code of Conduct) für ISPs unterworfen. In diesem Verhaltenskodex wird auf branchenspezifische Themen eingegangen. Es werden dadurch datenschutzrechtliche Erfordernisse bzw. Verpflichtungen für Betreiber näher spezifiziert. Den Code of Conduct für ISP können Sie [hier](#)<sup>1</sup> abrufen.

Im Rahmen der (potentiellen) Kundenbeziehung ist es erforderlich, dass Ihre personenbezogenen Daten verarbeitet werden. In den folgenden Informationen gemäß Artikel 13 und 14 DSGVO möchten wir Ihnen einen Überblick über Art und Umfang der Verarbeitung sowie Ihren daraus resultierenden Rechten verschaffen.

## 2. Kategorien personenbezogener Daten

Wir verarbeiten grundsätzlich nur solche Informationen von Ihnen, die für die Erbringung unserer Leistung, damit zusammenhängenden Prozessen oder für die Erfüllung einer gesetzlichen Verpflichtung notwendig sind. Im Einzelnen werden folgende personenbezogene Daten von Ihnen erhoben und verarbeitet:

- a) **Stammdaten:** Familien- und Vorname (bei Unternehmen Firmenname), akademischer Grad, Anschrift, Teilnehmernummer und sonstige Kontaktinformationen (z.B. E-Mail-Adresse, Telefonnummer), Geburtsdatum, Informationen über Art und Inhalt des Vertragsverhältnisses, Kundennummer, Daten zur Bonität
- b) **Zahlungsdaten:** Bankverbindung, Zahlungsmodalitäten, Daten zur Verrechnung (Gebührencode)
- c) **Servicedaten:** Daten, die wir aus technischen Gründen benötigen, um Ihnen unsere Produkte und Dienste zur Verfügung stellen zu können (z.B. Smart-Card-Nummer)
- d) **Verkehrsdaten:** Daten, die zum Zweck der Weiterleitung einer Nachricht an ein Kommunikationsnetz oder zum Zweck der Fakturierung dieses Vorgangs entstehen bzw. verarbeitet werden. (Teilnehmernummern, übermittelte Datenmenge, Zeitpunkt der Kommunikation, Protokolltyp, IP-Adresse, MAC-Adresse etc.)
- e) **Sonstige personenbezogene Daten**, die Sie uns oder Dritten mit Ihrem Einverständnis oder sonst zulässigerweise bei der Vertragsanbahnung oder während des Vertragsverhältnisses zur Verfügung stellen: Ausweisdaten, Anrede, Unterschrift, Zeichnungs- bzw. Vertretungsbefugnis sowie Kundenkennwörter; bei Unternehmen auch die Firmenbuchnummer und gegebenenfalls UID-Nummer; bei Vereinen die Vereinsregisternummer.
- f) **Inhaltsdaten** betreffen die Inhalte übertragener Nachrichten (z.B. E-Mail-Inhalt). Diese Datenkategorien unterliegen strengen gesetzlichen Regelungen und werden von uns nur in Ausnahmefällen gespeichert (siehe unter 6.)

---

<sup>1</sup> [www.ispa.at/wissenspool/datenschutz](http://www.ispa.at/wissenspool/datenschutz)

### 3. Zwecke der Datenverarbeitung und Rechtsgrundlagen

Wir verwenden Ihre Daten stets nur im für den konkreten Zweck erforderlichen Umfang und aufgrund einer Rechtsgrundlage im Sinne des Art. 6 DSGVO. Im Folgenden erhalten Sie einen Überblick darüber, zu welchen Zwecken und auf Basis welcher Rechtsgrundlage wir Ihre personenbezogenen Daten im Einzelfall verarbeiten:

#### 1. **Abwicklung der Vertragsbeziehung und Erbringung unserer Dienstleistungen**

Stamm- und sonstige personenbezogene Daten werden für die [Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen](#) erhoben (Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO). Ohne diese Daten können wir den Vertrag mit Ihnen nicht abschließen, da wir sonst die vertraglichen Verpflichtungen nicht erfüllen können.

Vor Vertragsabschluss und während des laufenden Vertragsverhältnisses haben wir ein berechtigtes Interesse (Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO), Ihre Stammdaten und Ihr Geburtsdatum zu verwenden, um [Ihre Identität zu prüfen](#) und [Bonitätsauskünfte](#) bei Kredit- und Wirtschaftsauskunfteien einzuholen (z.B. IS Inkasso Service GmbH & Co KG, Bisnode Austria GmbH).

Wir verarbeiten Ihre Stamm-, Zahlungs-, Service-, Verkehrs- und sonstigen personenbezogenen Daten zur [Vertragsabwicklung](#) (Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO) inklusive Verrechnung, Rechnungslegung und Forderungsabwicklung bzw. zur Erbringung unserer Kommunikationsdienste und sonstigen Services (z.B. Terminvereinbarung). Ihre Stamm-, Verkehrs- und Servicedaten werden zur [Erfüllung der Vertragspflicht](#) (Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO) des Telefonie- und Datendienstes inklusive damit verbundener Leistungen verarbeitet, um Telekommunikationsverbindungen herzustellen, zu steuern und zu verrechnen. Mit Ihrer Rechnung erhalten Sie auch verkürzte Einzelgesprächsnachweise. Inhaltsdaten werden nur zum Zweck der Nachrichtenübertragung verarbeitet und grundsätzlich nicht gespeichert. Diese Daten werden basierend auf den gesetzlichen Vorgaben nur dann kurzfristig gespeichert, wenn es technisch notwendig ist, oder wenn es die Serviceerbringung betrifft.

Um die [Übertragung von Rufnummern](#) (Portierung) durchführen zu können, werden Stamm- und Verkehrsdaten verarbeitet. Die Verarbeitung erfolgt dabei zur Durchführung eines Vertrages oder einer vorvertraglichen Maßnahme (Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO).

Stammdaten, Zahlungsdaten sowie sonstige personenbezogenen Daten und die Belegnummer der Forderung können zur [Forderungsverfolgung und -eintreibung](#) an dazu befugte Kredit- und Wirtschaftsauskunfteien, sowie nach der 1. Mahnstufe an ein Inkassoinstitut bzw. an einen Rechtsanwalt übergeben werden. Die Verarbeitung erfolgt dabei zur Durchsetzung unserer vertraglichen Ansprüche (Art. 6 Abs. 1 lit. b und lit. f DSGVO).

#### 2. **Erkennen von Störungen, Netzplanung und -optimierung**

Darüber hinaus verwenden wir Ihre Stamm-, Verkehrs- und sonstigen personenbezogenen Daten, um [Störungen und Missbrauch erkennen](#) und beheben zu können, zur [Betrugsermittlung](#), sowie zur [Planung des Netzausbaus und zur Netzoptimierung](#). Die Verarbeitung erfolgt dabei auf Basis unseres berechtigten Interesses (Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO) unsere Dienstleistungen störungsfrei anbieten zu können sowie unser Netz optimal weiterentwickeln zu können.

#### 3. **Zur Erfüllung gesetzlicher Verpflichtungen**

Weiters müssen wir Ihre personenbezogenen Daten zur [Einhaltung geltender Gesetze und Vorschriften](#), insbesondere im Bereich des Telekommunikationsrechts, verarbeiten (Art 6 Abs 1 lit c DSGVO). So werden beispielsweise Ihre Stammdaten und sonstige von Ihnen bekannt gegebene Daten gemäß § 18 TKG 2003 zur Erstellung von Teilnehmerverzeichnissen und Erbringung von Auskunftsdiensten verarbeitet und müssen entsprechend an die jeweiligen Erbringer dieser Dienste weitergegeben werden. Darüber hinaus verwenden wir Ihre Stamm-, Verkehrs- und sonstigen personenbezogenen Daten für Auskünfte aufgrund gesetzlicher Verpflichtungen und Auskünfte an Notrufträger gemäß § 98 TKG 2003.

#### 4. Weiterentwicklung von Produkten und Services

Sofern Sie uns Ihre Einwilligung (Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO) erteilt haben, werden Ihre Stamm-, Service- und Verkehrsdaten in pseudonymisierter Form verwendet, um sogenannte [Big Data Analysen](#) für die Weiterentwicklung der Produkte und Services durchzuführen. Dabei analysieren wir große Datenmengen, um die Bedürfnisse von möglichst vielen Kunden zu berücksichtigen und unsere Dienstleistungen dem Kundenbedarf entsprechend anzupassen. Es werden keine Voraussagen oder Schlussfolgerungen über einzelne Personen getroffen und keine individuellen Profile erstellt.

Ebenfalls auf Basis einer von Ihnen erteilten Einwilligung (Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO) können Sie gegebenenfalls von uns oder durch ein von uns beauftragtes Marktforschungsinstitut zum Zweck der [Kundenbefragung](#) telefonisch oder per E-Mail kontaktiert werden. Dazu kann es sein, dass wir die notwendigen Daten (Name, Telefonnummer, E-Mailadresse, ggf. Grund einer Kündigung) an das Marktforschungsinstitut (insbesondere „IMAS“ und „market“) weitergeben.

#### 5. Zusendung von Informationen und Direktwerbung

Sofern Sie uns Ihre Einwilligung (Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO) erteilt haben, verwenden wir Ihre Kontaktdaten zur [Zusendung personalisierter Angebote und weiterer Informationen](#) per Post, Telefon, E-Mail und SMS. Dabei verwenden wir automatisierte Datenverarbeitungsverfahren zur Analyse Ihrer Stamm-, Service- und Verkehrsdaten. Dadurch haben wir die Möglichkeit, Angebote, Informationen und Services genau auf Ihre Bedürfnisse anzupassen. Es werden dabei jedoch keine automatischen Entscheidungen i.S.d. Art. 22 DSGVO getroffen, die für Sie eine rechtliche Wirkung entfalten oder Sie auf sonstige Weise beeinträchtigen.

Darüber hinaus erhalten Sie auf Basis sowie im entsprechenden Umfang Ihrer erteilten Einwilligung (Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO) allgemeine Angebote, Newsletter und Informationen über Produkte und Dienstleistungen ([Werbung](#)) von uns oder unseren Kooperationspartnern (z.B. LTK, Sky) via Post, E-Mail, Telefon oder SMS. Dazu kann es sein, dass wir die notwendigen Daten (Name, Anschrift, E-Mail, Telefonnummer) den entsprechenden Kooperationspartnern weitergeben.

Grundsätzlich verarbeiten wir Ihre Daten nur, soweit dies für die Erbringung unserer Leistung, damit zusammenhängenden Prozessen oder für die Erfüllung einer gesetzlichen Verpflichtung notwendig sind. Darüberhinausgehende Verarbeitungen Ihrer Daten nehmen wir nur mit Ihrer Einwilligung oder aufgrund eines überwiegenden berechtigten Interesses unsererseits vor. Wenn Sie uns eine Einwilligung zur Verarbeitung Ihrer Daten erteilt haben, erfolgt die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten nur in dem vereinbarten Umfang und zu dem genannten Zweck. Eine Einwilligung kann von Ihnen jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen werden – dazu wenden Sie sich bitte direkt an uns. Die Rechtmäßigkeit der bis zu diesem Zeitpunkt erfolgten Verarbeitungen wird dadurch nicht berührt.

#### 4. Weitergabe der Daten an Dritte/Übermittlung personenbezogener Daten

Zur jeweiligen Zweckerfüllung übermitteln wir Ihre personenbezogenen Daten im notwendigen Ausmaß unter anderem an folgende Empfänger Kategorien:

- an IT-Dienstleister und/oder Anbieter von Datenhosting oder Datenverarbeitung oder ähnlichen Diensten;
- an sonstige Dienstleister, Anbieter von Tools und Softwarelösungen, die uns ebenfalls bei der Erbringung unserer Leistungen unterstützen und in unserem Auftrag tätig werden (inkl. Anbieter von Marketingtools, Marketingagenturen, Marktforschungsinstitute Kommunikationsdienstleister und Callcenter)
- an Kooperationspartner und nahestehende Unternehmen unter Berücksichtigung der zulässigen Verwendungszwecke (LTK, Sky, LinzAG)
- an etwaige Dritte, die an der Vertragserfüllung mitwirken (etwa Paketdienstleister bei der Zustellung Ihrer Bestellung an Sie, Zahlungsdienstleister und Banken zur Zahlungsabwicklung, Kreditschutzverbände und Inkassobüros, Kredit- und Wirtschaftsauskunfteien);

- an sonstige externe Dritte im erforderlichen Ausmaß (z.B. Wirtschaftsprüfer, Versicherungen im Versicherungsfall, Rechtsvertreter im Anlassfall etc.);
- an Behörden und sonstige öffentliche Stellen im gesetzlich verpflichtenden Ausmaß (z.B. nach TKG, StGB, StPO etc.).

Wir arbeiten nur mit Dritten, die geeignete technische und organisatorische Maßnahmen treffen, um den Schutz Ihrer Daten zu gewährleisten, zusammen. Unternehmen, die für uns Wartungs- und Serviceleistungen durchführen und dadurch Kenntnis von Ihren personenbezogenen Daten erlangen könnten, sind vertraglich zur Verschwiegenheit verpflichtet. Wenn Auftragsverarbeiter zur Unterstützung und zur Erfüllung der angestrebten Zwecke herangezogen werden, werden Ihre Daten nur an vorher sorgfältig ausgewählte und vertraglich verpflichtete Auftragsverarbeiter weitergegeben.

## 5. Übermittlung an Dritte außerhalb der EU/EWR

Eine Datenverarbeitung außerhalb der EU bzw. des EWR findet grundsätzlich nicht statt. Sofern Ihre personenbezogenen Daten im Einzelfall außerhalb der EU/des EWR übermittelt werden, gewährleisten wir ein adäquates Maß an Sicherheit durch eine Übertragung an Länder, die gemäß Bestätigung der EU-Kommission über ein angemessenes Maß an Schutzniveau verfügen, oder durch Abschluss eines entsprechend formulierten Vertrages zwischen uns und der juristischen Person außerhalb der EU/des EWR, welche die Daten erhält.

## 6. Speicherdauer personenbezogener Daten

Wir löschen die insoweit erhobenen Daten, sobald der Zweck für die jeweilige Verarbeitung entfällt und einer Löschung keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten oder berechtigte Interessen entgegenstehen. LIWEST speichert personenbezogene Daten daher nicht unbegrenzt, sondern differenziert nach einzelnen Datenkategorien und nach Maßgabe sachlicher Kriterien.

- Ihre **Stamm-, Zahlungs- und sonstigen personenbezogenen Daten** werden grundsätzlich nach Beendigung des Vertragsverhältnisses bzw. 7 Jahre nach Abwicklung aller aus dem Vertrag stammenden Ansprüche, spätestens jedoch nach Erlöschen der gesetzlichen Aufbewahrungspflichten (insbesondere §§ 207f BAO, 212 UGB etc.) gelöscht.
- **Service**daten werden grundsätzlich für den Zeitraum der Diensterbringung gespeichert.
- Ihre **Verkehrsdaten** werden grundsätzlich nach Beendigung der Verbindung sowie erfolgtem Bezahlvorgang gelöscht oder anonymisiert. Eine Ausnahme besteht jedoch bei laufenden Verfahren, Einspruch und offenen Rechnungen.
- **Inhaltsdaten** werden grundsätzlich nicht gespeichert. In Ausnahmefällen erfolgt eine kurzfristige Speicherung als dies aus technischen Gründen kurzfristig notwendig oder Dienstmerkmal ist. Nach Wegfall dieser Gründe werden die Daten unverzüglich gelöscht.

Im Falle von **Rechtsstreitigkeiten** oder **Schlichtungsverfahren** müssen wir Ihre Daten, welche für eine behördliche oder gerichtliche Abwicklung benötigt werden, solange aufbewahren bis die Angelegenheit rechtskräftig abgeschlossen ist. Sofern die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten auf Basis Ihrer erteilten **Einwilligung** erfolgt, werden die Daten bis zum Widerruf Ihrer Einwilligung gespeichert.

Wir behalten uns das Recht vor, anstatt der Löschung eine Anonymisierung der Daten vorzunehmen. Bei der Anonymisierung der Daten werden die Daten derart verändert, dass diese Daten nicht mehr einer Person zugeordnet werden können. Dadurch entfällt die datenschutzrechtliche Löschoverpflichtung.

## 7. Schutz personenbezogener Daten

Zur Sicherheit und zum Schutz Ihrer personenbezogenen Daten verwendet LIWEST entsprechende Sicherheitstechnologien und -verfahren nach dem jeweiligen Stand der Technik und führt technische, physische oder administrative Sicherheitsmaßnahmen (z.B. Firewall, Datenverschlüsselung, Zugangs- und Zugriffsbeschränkungen etc.) durch. Dies erfolgt zum Schutz vor unbefugtem Zugriff, Verlust, Weitergabe oder Änderung, Missbrauch oder unzulässiger Offenlegung Ihrer Daten.

Das Kundenkennwort (nicht Passwörter für Webmail und Mein LIWEST) dient zur Verifizierung des Kunden und ist somit für LIWEST Mitarbeiter einsehbar. Dies wird ausschließlich zum Schutz Ihrer personenbezogenen Daten gespeichert. Kundenpasswörter (z.B. für Webmail und Mein LIWEST) sind für LIWEST Mitarbeiter **nicht einsehbar** und können daher auch nicht beauskunftet werden!

LIWEST weist darauf hin, dass außerhalb unserer Systeme Sie selbst für die Geheimhaltung und Sicherheit Ihrer Kundenkennwörter und Registrierungsdaten verantwortlich sind und für die Aktualität und Richtigkeit Ihrer personenbezogenen Daten Sorge zu tragen haben.

## 8. Betroffenenrechte

Sie haben das Recht, Auskunft über Ihre personenbezogenen Daten zu erhalten. Dieses Ansuchen können Sie entweder in unseren Online-Serviceportal Serviceportal [Mein LIWEST](#) anfordern oder über unser [Formular](#) beantragen.

Unter bestimmten Voraussetzungen haben Sie ebenso das Recht auf Berichtigung oder Löschung Ihrer Daten. Des Weiteren besteht das Recht auf Einschränkung der Verarbeitung, Widerspruch und Datenübertragbarkeit sofern die gesetzlichen Voraussetzungen gegeben sind. Werden Ihre Daten von uns zur Wahrung berechtigter Interessen verarbeitet, können Sie diesem widersprechen sobald es aus Ihrer Situation Gründe gibt, welche gegen die Datenverarbeitung sprechen. Erfolgt die Datenverarbeitung aufgrund Ihrer Einwilligung, haben Sie jederzeit die Möglichkeit Ihre Einwilligung zu widerrufen. Zur Geltendmachung dieser Betroffenenrechte wenden Sie sich bitte direkt an uns oder an unseren Datenschutzbeauftragten.

Im Zweifel können wir zusätzliche Informationen zur Bestätigung Ihrer Identität anfordern. Dies ist eine Maßnahme zum Schutz Ihrer personenbezogenen Daten. Bei offenkundig unbegründeten oder insbesondere im Fall von häufiger Wiederholung, exzessiven Anträgen auf Ausübung dieser Rechte behält sich die LIWEST das Recht vor, entweder ein angemessenes Entgelt zu verlangen, bei dem die Verwaltungskosten für die Unterrichtung oder die Mitteilung oder die Durchführung der beantragten Maßnahme berücksichtigt werden, oder den Antrag abzulehnen.

Für weitere Informationen bzw. die Ausübung Ihrer Rechte, können Sie sich gerne an unten angeführten Kontakt wenden. Änderungen können auch in unserem Kundenportal unter <https://mein.liwest.at> durchgeführt werden.

Wenn Sie der Ansicht sind, dass Ihre Daten entgegen der geltenden Rechtsvorschrift verarbeitet werden oder Ihre datenschutzrechtlichen Ansprüche sonst in einer Weise verletzt worden sind, können Sie bei der österreichischen Datenschutzbehörde oder bei der zuständigen Aufsichtsbehörde Beschwerde erheben. In Österreich ist dies die Datenschutzbehörde ([www.dsb.gv.at](http://www.dsb.gv.at)).

**9. Kontakt Verantwortlicher und Datenschutzbeauftragter:**

Verantwortlicher für die hier angeführten Verarbeitungstätigkeiten ist

LIWEST Kabelmedien GmbH

Lindengasse 18 | A-4040 Linz

Unseren **Datenschutzbeauftragten** erreichen Sie unter: [datenschutz@LIWEST.at](mailto:datenschutz@LIWEST.at)